

دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية في العلوم الإدارية، المالية والمصرفية، التسويق



الأستاذ الدكتور

عمر وصفي عقيلي

رئيس جامعة الشهباء الخاصة
حلب

دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية في العلوم الإدارية، المالية والمصرفية، التسويق

الأستاذ الدكتور
عمر وصفي عقيلي
رئيس جامعة الشهباء الخاصة
حلب

الطبعة الأولى
2013



مكتبة الجامعة
UNIVERSITY BOOK SHOP
الغرفة



إثراء للنشر و التوزيع
Ithraa Publishing and Distribution
الأردن

جميع حقوق الطبع محفوظة

الطبعة الأولى

2013

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة
المكتبة الوطنية
(2013/2/593)

658.4

عقيلي، عمر وصفي

دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية الإدارية المالية والمصرفية
والتسويق / عمر وصفي عقيلي عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2013

() ص

ر.أ. (2013/3/593)

الواصفات: / العلوم الإدارية // الاقتصاد /

❖ أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية
❖ يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعتبر هذا المصنف
عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة
المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال ، دون إذن خطي مسبق من الناشر
عمان - الأردن

All rights reserved . No part of this book may be reproduced , stored in a retri-eval
system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing
of the publisher .

Tel: 00962 6 5353616

00962 6 5353626

Fax: 00962 6 5353696

شارع الملكة رانيا- مجمع خليفة- ط3

مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية

Ithraa2007@yahoo.com

www.ithraajo.com



إثراء للنشر و التوزيع

Ithraa Publishing and Distribution

أحد شركات نمو الصلابة

مكتبة

هذا من فضل ربي

مكتبة

مكتبة

الإهداء

**إلى روح والديّ ، ربي إرحمهما كما ربياني صغيرا
وأسكنهما فسيح جناته .**

**إلى زوجتي وشريكة حياتي التي قامت بنسخ
وترتيب هذا الدليل .**

**إلى أولادي نور حياتي : وسام ، باسم ، تامر ،
ساري.**

المؤلف

الأستاذ الدكتور عمر وصفي عقيلي

تقديم

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني ومنحني العزم والصبر لمدي خمس سنوات ، المدة التي إستغرقها إنجاز هذا الدليل وهذا العمل ، الذي قرأت من أجل إعدادة أكثر من مائتين وخمسين مرجعاً وكتاباً ومعجماً وباللغتين الإنجليزية والعربية ، لمؤلفيها الذين لا يتسع المجال هنا لذكر أسمائهم لكثرة عددهم ، أتقدم لهم بالشكر والعرفان .

لقد تم تدقيق معاني المفاهيم والمصطلحات التي إشتمل عليها هذا الدليل في أكثر من مصدر ، وذلك من أجل ضمان الدقة والموضوعية ، اللتان كانتا هاجسي الرئيس الذي لازمني طوال فترة إعدادة ، وتوخياً للأمانة العلمية التي أنشدها في مسيرتي الأكاديمية والتعليمية على مدى خمس وثلاثين سنة ، وإن كانت هناك بعض الأخطاء المطبعية فليسامحني القارئ ، فالكمال لله وحده سبحانه وتعالى .

لقد حاولت أن يغطي هذا الدليل أكثر ما يمكن من المصطلحات والمفاهيم الأساسية في مجالات العلوم الإدارية ، والمالية ، والمصرفية ، والتسويق ، وبعض فروع المعرفة التي لها علاقة وصلة مباشرة بهذه المجالات الثلاثة كالإقتصاد ، والإحصاء وغيرها . إن إعداد الأدلة العلمية عمل لا ينتهي وليس له نهاية ويتصف بالصعوبة وبشكل خاص في المجالات المذكورة آنفاً ، بسبب تباين الآراء في بعض الأحيان لكونها تصنف ضمن العلوم الإنسانية ، وهذا يختلف عن إعداد الأدلة في مجالات المعرفة التي تشتمل عليها العلوم الطبيعية كالصيدلة والرياضيات وغيرها ، التي يكون فيها هذا التباين قليلاً ، لأنها تتعامل مع الكثير من المعطيات الثابتة التي لا تتغير .

لقد تم تصنيف المصطلحات والمفاهيم الأساسية التي إشتمل عليها الدليل وفقاً لتسلسل الأحرف الأبجدية الإنكليزية . وكذلك تم تصنيفها ضمن الحرف الواحد حسب هذا التسلسل ، بهدف توفير السهولة الكافية للقارئ الذي يبحث عن معنى ومفهوم كل مصطلح وكل مفهوم .

في الختام أشكر الله وأدعوه أن يساعدهني أن أقترّب منه بعملّي لا بكلماتي ، اللهم يا عالم كل شيء أعطني من العلم بما يمكنني من أن أعلم الآخرين ، وأنير لي دربي كي أنير درب الآخرين طالبّي العلم والمعرفة ، اللهم يا فاطر السموات والأرض أعني على قول الصدق والحق ولا أخجل إلا منك يا قاضي الحاجات يا الله .

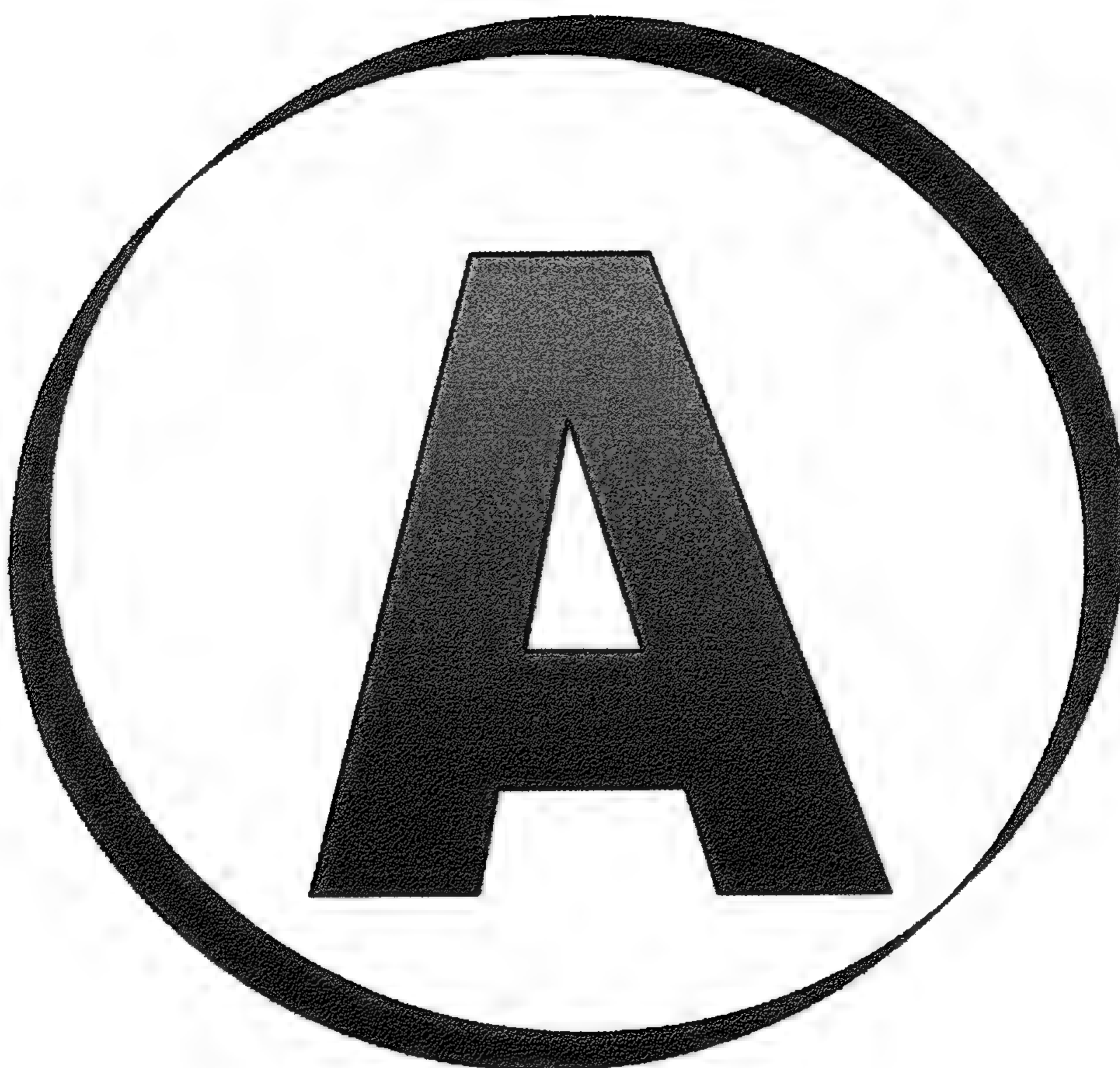
المؤلف

الأستاذ الدكتور عمر وصفي عقيلي

مجالات المعرفة التي يغطيها الدليل

أساسيات الإدارة	السلوك التنظيمي
أساسيات التسويق	إعادة هندسة العمليات
إدارة الموارد البشرية	إعادة الهيكلة التنظيمية
إدارة الجودة الشاملة والأيزو	التوزيع وقنوات التسويق
إدارة المواد	الإدارة العامة والمحلية
الإدارة المالية	إدارة العلاقات العامة
الأسواق المالية	صنع القرارات
المصارف والتمويل	أنظمة المعلومات الإدارية
إدارة العمليات الإنتاجية	فن التفاوض
الإدارة الاستراتيجية	إدارة المحفوظات والسجلات التنفيذية
إدارة المبيعات	الاستثمار
إستراتيجيات التسويق	التأمين
الأساليب الكمية في الإدارة	القيادة الإدارية
الدعاية والإعلان	بحوث التسويق
إدارة المشاريع الصغيرة	علم النفس الصناعي

الصفحة	الحرف
28 - 1	A
66 - 29	B
132 - 67	C
172 - 133	D
204 - 173	E
236 - 205	F
256 - 237	G
278 - 257	H
316 - 279	I
334 - 317	J
342 - 335	K
366 - 343	L
416 - 367	M
434 - 417	N
464 - 435	O
540 - 465	P
556 - 541	Q
584 - 557	R
650 - 585	S
686 - 651	T
698 - 687	U
710 - 699	V
732 - 711	W
736 - 733	X
740 - 737	Y
746 - 741	Z





1-Abale Bodied Labor	أفراد قادرين على العمل
الشخص القادر على العمل ،هو الذي يمتلك القدرة الجسدية ، والنفسية ، والذهنية ، والمهارة ، والدافعية التي يتطلبها جميعها أداء العمل .	
2-Abandon the Work Place	هجر مكان العمل
تعبر يطلق على العامل أو الموظف الذي ترك عمله في المنظمة نتيجة تولد قناعة تامة لديه بترك العمل فيها والعمل في منظمة أخرى أفضل .	
3-Abbreviations	المختصرات
ويسمى بعضها بعضهم بالمختصرات ، وهي عبارة عن رموز أو حروف تدل على معاني معينة ، أو أشياء مادية ، تستخدم في مجالات كثيرة مثل الكتابة والنسخ ، تخزين المواد وغيرها . فعندما نقول مثلاً (M.B.O) هذا اختزال لثلاث كلمات هي الإدارة بالأهداف Management by Objectives .	
4-A,B,C, Method	الأسلوب الهجائي
هو أحد أساليب الترتيب الذي يستخدم في مجالات كثيرة ، حيث يتم الترتيب بشكل متسلسل حسب الحروف الهجائية .	
5-Ability	القدرة
تعبر القدرة عن وجود إمكانية وإستعداد وقابلية لدى من يمتلكها لأداء عمل معين ، وهي موروثية وليست مكتسبة ، ويسمى بعضها بعضهم بالموهبة كالرسم مثلاً . فالذكاء العالي كقدرة تمكن من يمتلكها أداء أعمال ومهام معقدة تحتاج إلى مستوى عالي من الإدراك والفهم والذكاء . وبشكل عام القدرة لدى الإنسان الذي يعمل يمكن تحسينها وصقلها ، لكن ليس بالإمكان خلقها من العدم لديه .	
6-Ability Test	إختبار القدرة
إختبار تجريه إدارة الموارد البشرية في المنظمة لإنتقاء أفضل المتقدمين للعمل من أجل تعيينهم . ويهدف إلى الكشف عن مدى توفر قدرة معينة أو أكثر لدى المتقدم للعمل من أجل التنبؤ وتحديد إمكانيةه على أداء عمل معين . فالفرد الذي يمتلك قدرة عالية من الذكاء مثلاً ، سيكون لديه إمكانية أداء أعمال صعبة ودقيقة .	
7-Ability to Pay	القدرة على السداد
تمثل إمكانية وقدرة المنظمة (أو المقترض) على سداد إلتزاماتها المالية في تواريخ إستحقاقها وقدرة السداد لها علاقة بالسيولة النقدية وتخطيطها ، أي التدفقات النقدية الداخلة والخارجة للمنظمة .	
8-Ability to Understand Spatial Relationship Test	إختبار القدرة على فهم العلاقة بين الحجم والفراغ

أحد الاختبارات التي تستخدم في قياس المقدرة الذهنية لدى الإنسان ، حيث يركز ويسعى إلى كشف مدى قدرته على ربط حجم الشيء مع حجم فراغ معين لمعرفة مطابقته له ، أي فهم وإدراك العلاقة بين الأشكال الهندسية وتخصيص فراغات تتوافق معها . فعلى سبيل المثال إذا كان حجم الشيء مربعاً وضلعه 10سم ، لا يمكن وضعه إلا في فراغ بنفس المقاسات . ويستخدم هذا الاختبار مع مهندسي التصميم الهندسي ، وتخطيط مكان العمل .

9-Absent Management

الإدارة الغائبة

هي الإدارة التي لا يتوفر لديها القدر الكافي من المعلومات الموضوعية والدقيقة عن المواقف المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية ، فلا تتمكن من ممارسة وظائفها وصنع قراراتها بشكل فعال ، لأن الرؤية أمامها عن الوضع الراهن والمستقبلي غير واضحة .

10-Absent Ownership

الملكية الغائبة

ويقصد بها انفصال ملكية المنظمة عن إدارتها ، فمع تضخم حجم منشآت الأعمال وخاصة الشركات المساهمة وإتساع نطاق أعمالها ونشاطاتها ، أصبحت بحاجة إلى مديرين محترفين يديرون هذا الحجم الكبير من العمل بدلاً من الملاك ، الذين لم يعد باستطاعتهم وإمكاناتهم ووقتهم إدارة هذا الحجم ، لذلك سميت بالملكية الغائبة عن الإدارة ، على اعتبار أن هناك مديرين يقومون نيابة عنهم بإدارة منشآتهم .

11-Absenteeism Rate

معدل الغياب عن العمل

الغياب هو المدة الزمنية التي ينقطع الموظف أو العامل خلالها عن عمله ، ويعتبر مشكلة تكاد غالبية المنظمات تعاني منها ، مع الإشارة إلى أن معدل الغياب يتفاوت من واحدة لأخرى . ويعزو المفكرون سبب إرتفاع هذا المعدل ، إلى ضعف إلتزام وإنتماء العاملين للمنظمة التي يعملون فيها . ويقاس معدل الغياب عن العمل من خلال المقياس التالي :

عدد أيام (ساعات) الغياب عن العمل خلال فترة زمنية

متوسط عدد العاملين خلال × عدد أيام العمل خلال

الفترة الزمنية الفترة الزمنية

المتوسط = عدد العمال في أول الفترة + عدد العمال آخر الفترة

2

12-Absortive Capacity of Economic

طاقة الإقتصاد الإستيعابية

يقصد بها قدرة وإمكانات إقتصاد ما على إستغلال ما هو متاح أمامه من إستثمارات محلية وأجنبية . وتشتمل هذه الإمكانات على القدرات البشرية الفنية ، والإدارية ، والاجتماعية ، والسياسية .



13-Abuse of Authority

إساءة استعمال السلطة

ظاهرة شائعة في الأجهزة الحكومية ، وتعني إستغلال صاحب السلطة لسلطته لقضاء مآرب شخصية خاصة به ، وتعد هذه الظاهرة من مظاهر الفساد الإداري في جهاز الإدارة العامة في الدول ، وبشكل خاص في الدول المتخلفة .

14- Academic Attainment Test

إختبار التحصيل العلمي

فحص يخضع له المتقدمون للتوظيف في المنظمات ممن يحملون شهادات علمية من بعد الشهادة الثانوية العامة ، حيث يُجرى لهم هذا الفحص لتحديد مستوى إلمامهم في التخصص الذين يحملون شهادته ، ومعرفة مدى ملاءمتهم للتعين في الوظيفة المتقدمين لشغلها ، ويستخدم هذا الإختبار من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمة .

15-Academic Leave

إجازة دراسية

منح الموظف أو العامل إجازة من أجل الدراسة والتحصيل العلمي كحافز له ، وكأداة لتنمية العاملين في المنظمة ، ورفع مستوى تأهيلهم وتحصيلهم الأكاديمي . وتختلف شروط منح هذه الإجازة من منظمة لأخرى فيما يخص مدتها ، وفي ما إذا كانت براتب أو غير راتب .

16-Accelerated Cargo

الشحن المستعجل

نقل مادة أو بضاعة ... الخ من مكان لآخر داخلياً أو خارج الدولة بصفة عاجلة جداً ، وبوسائط نقل سريعة هي الطائرات عادة .

17- Accelerated Training

التدريب المُسرَّع

مدخل يستخدم من أجل تهيئة الجو والمناخ التدريبي المادي والمعنوي الجيدان ، ليتمكن المتدربون من الاستفادة القصوى والسريعة مما يتدربون عليه ، وكذلك ليتمكن المدربون من إعطاء ما لديهم للمتدربين بفاعلية . وبالتالي يسعى هذا المدخل إلى توفير : الهدوء ، مستلزمات التدريب المناسبة ، التحفيز ، التشويق الخ .

18-Acceleration Clause

شرط التعجيل

شرط يتضمنه العقد ينص ، على أن الرصيد المستحق المتبقي يصبح مستحقاً للسداد الفوري ، في حالة عدم الوفاء ببعض الشروط الأخرى التي يتضمنها العقد .

19-Acceptance Credit

إعتماد القبول

إعتماد مستندي يتضمن شرطاً بالدفع المؤجل ، بموجب سحب أو أكثر يسحبه المستفيد (البائع) على فاتح الإعتماد (المشتري) ويقبله الأخير ويستحق الدفع في الموعد الذي يُنص عليه في الإعتماد .

20-Acceptance Sample**عينة القبول**

طريقة إحصائية تستخدم في مجال فحص جودة المنتج النهائي أو صنفاً من المواد المشتراة . ويتم ذلك من خلال أخذ عينة عشوائية من المنتج أو المادة المراد فحصها ، فإذا أثبت الفحص بأنها مطابقة لمعايير الجودة والمواصفات عندئذ تقبل كامل الكمية .

21-Account Balance**رصيد الحساب**

هو المكمل الحسابي اللازم لجعل إجمالي الأرقام المدينة تتساوى مع إجمالي الأرقام الدائنة .

22-Account Number**رقم حساب مصرفي**

رقم معين يعطيه المصرف لعميل (زبون) يفتح لديه حساباً جارياً (أو إيداعاً) ، وفقاً لنظام ترقيم معين لحسابات المصرف .

23-Account Receivable Turnover**معدل دوران الذمم**

هو أحد نسب التحليل المالي الذي يقاس عن طريق : المبيعات الآجلة سنوياً ، حيث يشير المعدل المنخفض متوسط الذمم إلى بقاء وصعوبة في عملية تحصيل الذمم المدينة ، والعكس صحيح .

24-Account Statement**كشف حساب**

بيان يرسله المصرف لعملائه في فترات دورية أو متفق عليها ، يظهر فيه حركة حساباتهم (إيداع وسحب) خلال الفترة المنصرمة والرصيد في نهايتها .

25- Accountability**المساءلة**

حق يمتلكه الرؤساء في أن يحاسبوا مرؤوسيه في أداء المهام الموكلة إليهم من قبلهم ، وبالتالي فالمساءلة كحق نابع من الصلاحية أو السلطة في محاسبة المرؤوسين .

26-Accounting Information System**نظام المعلومات المحاسبي**

يعمل هذا النظام على جمع كافة البيانات المالية المتعلقة بعمل المنظمة ، ومعالجتها إلكترونياً ، وتحويلها إلى معلومات محاسبية تخدم التحليل المالي ، وإعداد الميزانيات ، وصانعي القرارات ، ومدققي الحسابات ، وحملة الأسهم .. الخ . وتتمحور هذه المعلومات التفصيلية حول العمليات التي حدثت في المنظمة ، وتاريخ وزمن حدوثها ، والتأثير الذي أحدثته ، والمبالغ النقدية الخاصة بها .

27-Accrued Leave**الإجازة المستحقة**

هي عدد الأيام التي يحق للعاملين أن ينقطعوا خلالها عن أعمالهم في المنظمة ، كإجازة مستحقة لهم بموجب قانون العمل أو النظام الداخلي للمنظمة ، وذلك في السنة الواحدة وبراتب أو أجر .

28-Accumulative Leave

الإجازة المتراكمة

تجز بعض قوانين العمل ، وبعض أنظمة المنشآت الداخلية للعاملين الذين لم يستهلكوا كامل أيام إجازتهم السنوية المستحقة لهم ، أن يدوروا أو ينقلوها للسنة أو السنوات التالية ، حيث يمثل رصيد الإجازة ما يلي : عدد أيام الإجازة السنوية المستحقة للعام الحالي مضاف إليها رصيد أيام الإجازة للسنوات السابقة التي لم تستخدم .

29-Achievement Carrer Path

مسار المستقبل الوظيفي على أساس الإنجاز

في ظل احتمالات تسريح العاملين (الموارد البشرية) من العمل في المنظمات بهدف تخفيض تكلفة العمل وما يصاحب ذلك من عدم إمكانية الموظفين بلوغ نهاية المسارات الوظيفية التنظيمية ، ظهر مفهوم جديد للمسار الوظيفي التنظيمي وهو مسار الإنجاز الذي لا يشترط بقاء الموظف لفترة محددة من الزمن (الأقدمية) ليرقى إلى وينقل لوظيفة أعلى . فقد ركز هذا المسار الجديد على أن تكون الترقية والانتقال إلى وظيفة أعلى أخرى واقعة على خط المسار ، معتمدة على النجاحات والإنجازات التي يحققها الفرد في وظيفته الحالية ، بغض النظر عن المدة الزمنية التي قضاها فيها . في هذه الحالة نجد أن طول الفترة الزمنية اللازمة لبلوغ الموظف نهاية مسار خدمته ومستقبله الوظيفي التنظيمي يتوقف على إنجازاته ، إذ كلما زادت نجاحاته وإنجازاته ساعد ذلك على سرعة الترقية والانتقال للأعلى وبلوغه نهاية المسار ، وبالتالي فبلوغه نهاية المسار غير متوقف على بلوغه سن التقاعد ، وهذا يقودنا إلى معلومة هي أنه في ظل هذا المسار سنجد موظفين يبلغون نهاية المسار في أعمار مبكرة نسبياً .

30- Achievement Test

إختبار الإنجاز

يستخدم هذا النوع من الإختبارات في مجال عمليات إختيار وتعيين الموارد البشرية في المنظمات، ويهدف ويسعى إلى الكشف عن مدى توفر مهارة أو معرفة معينة أساسية لا غنى عنها ومطلوبة للتوظيف في وظيفة معينة أو أكثر لدى المتقدمين لشغلها أو العمل فيها . وعليه يركز هذا الإختبار على معرفة مستوى المهارات والمعارف التي تعلمها المتقدمون للعمل أو التي إكتسبوها في الماضي، لمعرفة مدى إمكاناتهم على أداء وممارسة عمل معين أو أكثر حاضراً ومستقبلاً .

31-Acid Ratio

نسبة السيولة السريعة

هي إحدى نسب التحليل المالي وتقاس عن طريق:

الأصول المتداولة السريعة (الجارية) - المخزون

الخصوم المتداولة

وتعبر هذه النسبة عن نقدية المنشأة الجاهزة لسداد إلتزاماتها المالية الجارية في مواعيد إستحقاقها ، والنسبة المعيارية هي 1 : 1 ، أي كل وحدة نقدية من الإلتزامات الجارية يقابلها وحدة نقدية جاهزة لسدادها .

32-Acquisition Instinct**غريزة التملك**

هي إحدى حاجات الإنسان الفطرية التي تولد معه ، وبالتالي فهي حاجة قوية جداً تظهر لديه وهو في الأشهر الأولى من عمره ، حيث يريد الحصول على أي شيء يثير فضوله . وهذه الغريزة تخص الأشياء المادية التي يرغب الإنسان في حيازتها .

33- Acquisition strategy**إستراتيجية الإستحواذ**

إحدى الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات في مجال الإدارة الإستراتيجية ، وتهدف إلى شراء منظمة (أو منظمات) أخرى تكون في العادة أقل منها حجماً وموارد ، من أجل توسيع أعمالها ، أو القضاء على منافستها لها ، أو من أجل إحداث التكامل العمودي للأمام لضمان منافذ توزيع لمنتجاتها ، أو التكامل إلى الوراء بشراء منظمات تزودها بإحتياجاتها من المواد . ويتم الإستحواذ إما بالشراء الودي المباشر، أو عن طريق السوق المالي بإمتلاك أسهم المنظمة التي يراد الإستحواذ عليها .

34- Action Learning and Training**التعلم والتدريب الفعلي**

منهجية في مجال التعلم والتدريب تقوم على تحديد مضمون المادة التعليمية التدريبية مما يحدث في الواقع العملي ، حيث يقدم للمتدربين حالات أو مواقف أو قضايا موجودة في الواقع ، ويطلب منهم دراستها وإبداء الرأي حيالها ، وإتخاذ قرارات بشأنها . بعد ذلك يقيم الأداء وقرارات المتدربين وتوضح الثغرات الموجودة فيها ، وكيف يتلافونها في العمل .

35-Action Learning for Managers**العمل التعليمي للمديرين**

أسلوب يستخدم في مجال تدريب المديرين كبديل لأسلوب الدوران الوظيفي Job Rotation بموجبه تتعاون شركتين أو أكثر مع بعضها بعضاً على أن يستقبل كل منها عدداً من مديري الشركة أو (الشركات) الأخرى لفترة زمنية محددة ، يمارسون لديها عدداً من الأعمال . الغاية من ذلك إطلاع المدير المتدرب على تجارب وأجواء عمل مغايرة لجو عمله ، لتمكينه من إكتساب مهارات وثقافات جديدة منها . يتميز هذا الأسلوب بأنه يحزر المدير المتدرب من ضغوط جو عمله، ويجعله يخاطب أناساً جدد ، ويطلع على مشكلات مغايرة لمشكلات عمله الأصلي ، الأمر الذي يساعده على تعلم خبرة ومعرفة ومهارة جديدة .

36- Action Oriented**النجاح بالفعل لا بالكلام**

مصطلح يعبر عن معيار لقياس وتقييم مدى النجاح في أداء وتصرفات الفرد من خلال النتائج التي حققها وهو يطرح السؤال التالي : هل نجح ما خطط له ، ونفذ المطلوب ، وحقق النتائج المرجوة ، أم كان ذلك مجرد شعارات .

37-Active Account**حساب مصرفي نشط**



ويسميه بعضهم بالحساب المتحرك ، ويقصد به حساب مصرفي لزبون أو عميل ، فيه حركة مستمرة من إيداع المال فيه والسحب منه .

38-Active Customer

الزبون الفعال

هو الزبون الذي لديه ولاء للسلعة أو الخدمة ، أي مضى فترة زمنية معينة على إستخدامه لها وما زال يستخدمها ، ومتوقع له الإستمرار في إستخدامها مستقبلاً ، وبغض النظر عن كمية مشترياته .

39-Active Imagination

التصور (التخيل) النشط

هو أحد الاختبارات التي تُستخدم في التعرف على نمط الشخصية الإنسانية ، وقد إستمد من الوسائل التي يتبعها أطباء النفس مع مرضاهم اللذين لا يعرفون مضمون أنفسهم وشخصيتهم ، ولا يعرفون أيضاً ماذا يريدون ، فيطلبون من مرضاهم ويشجعونهم على الكتابة ، والرسم ، والنحت ، ليُفرغوا ما في أنفسهم، وذلك كوسيلة للوصول إلى فهم الذات . فعملية الرسم أو النحت أو الكتابة ... الخ ، يُفرغ المريض (أو الشخص الذي يجري التعرف على نمط شخصيته) ما في نفسه ، فيمكن معرفة مضمون ذاته أو شخصيته .

40-Active Partner

الشريك المتضامن

هو أحد ملاك أو أصحاب رأس مال شركة التضامن ، الذي يكون مسؤولاً مع باقي الشركاء عن إدارة شركتهم ونتائج أعمالها سواء بالربح أو بالخسارة ، وبالتالي فمسؤوليته المالية مع باقي الشركاء في حالة إفلاس الشركة تظل ممتلكاته الخاصة المنقولة وغير المنقولة .

41-Activity

فعالية (نشاط)

نشاط أو وظيفة رئيسة داخل المنظمة ، تتكون من مهام متعددة فرعية ، يؤديها مجموعة من الأفراد، يقودهم شخص واحد (مدير ، رئيس ،... الخ) ويعملون ضمن وحدة إدارية واحدة أو أكثر ، من أجل تحقيق هدف محدد بشكل مسبق . في ضوء ذلك لا يمكن أن نسمي عمل الفرد الواحد ، أو الفريق فعالية ، بل نسميه وظيفة أو عمل (Task , Job) .

42- Activity- Based Costing

التكاليف على أساس النشاط

أسلوب جديد إستخدم في محاسبة التكاليف ، حيث يعمل على قياس تكاليف الأنشطة أو المراحل التي يمر بها تصنيع المنتج أو تقديم الخدمة . ويتميز عن محاسبة التكاليف التقليدية ، في أنه يحسب التكاليف غير المباشرة بدقة أكبر . ويستخدم هذا الأسلوب أربعة أنواع من التكاليف هي :

- 1 - الإنفاق النقدي المباشر (مواد أولية ، صيانة ... الخ) .
- 2 - تكاليف اليد العاملة (رواتب وأجور ، حوافز ... الخ) .
- 3 - التكاليف غير المباشرة (إستهلاك آلات غير إنتاجية ، إيجار مرافق عامة ، تكاليف الشؤون القانونية ... الخ) .

4 - التكاليف الرأسمالية لسنة واحدة (إستهلاك الآلات) .

43- Activity Sampling Control

مراقبة الفعالية أو النشاط بالعينة

طريقة تستخدم في مجال الرقابة على الإنتاج ، بموجبها تتم متابعة مراحل العمل الإنتاجي للآلات والعمليات والعمال في فترات معينة (عينات) متكررة من الزمن وتسجيل النتائج ، وذلك وفق خطة موضوعة لذلك . ويتم في كل مرة تسجيل ما يعاين في فترة معينة . وتعتبر نسبة النتائج التي تم تسجيلها دالة على النسبة الفعلية لزمن النشاط أو الفعالية وزمن التلكؤ ، وتسمى هذه الطريقة أيضاً بدراسة نسبة التأخير .

44-Actual Inventory

الجرد الفعلي

هو حصر أرصدة أو كميات الموجودات المخزنية فعلياً وعلى أرض الواقع ، وذلك من خلال مطابقة الأرصدة الدفترية على الموجودة فعلاً في المخزن .

45-Actual Production Capacity

طاقة الإنتاج الفعلية

تمثل طاقة الإنتاج المتاحة أو الممكنة فعلاً خلال فترة زمنية محددة ، ويتم حسابها عن طريق : الطاقة الإنتاجية النظرية لخط الإنتاج (أو الآلة أو المنظمة) ، مطروح منها الطاقة الفاقدة (العطلات) في نفس الفترة الزمنية .

46-Adaptation of Behavior at Workplace

تكيف السلوك في مكان العمل

تغيير سلوك الشخص بنمط سلوكي معين ، ليتوافق مع سلوك جماعة ، ذلك لأن كل جماعة أو فريق (أو مجتمع) لها / له قواعد سلوكية محددة ، يجب الإلتزام بها من قبل أعضائها .

47- Adaption Strategy Model

نموذج إستراتيجية التكيف

توجه إستراتيجي (في مجال الإدارة الإستراتيجية) تتبناه المنظمات من أجل تكيف ظروفها وإمكاناتها الحالية (بيئتها الداخلية) مع ظروف البيئة الخارجية التي تعمل في كنفها . ويشتمل هذا التوجه على عدد من الإستراتيجيات أهمها : إستراتيجية الدفاع أو المدافع ، إستراتيجية توقع الاحتمالات ، إستراتيجية التحليل . والغاية من هذه الإستراتيجيات المحافظة على الوضع الحالي للمنظمة في تعاملها مع بيئتها الخارجية .

48-Adaptive-Response Behavior

سلوك الإستجابة التكيفي

مجموعة السلوكيات المطلوب تبنيها من قبل العاملين في المنظمة ، من أجل التكيف مع الظروف والمواقف التي تواجههم في حياتهم العملية فيها ، سواء على مستوى وظائفهم ، أو على مستوى المنظمة ككل . فصفة التكيف في الوقت الحاضر ، هي صفة يتوجب على العاملين أن يتحلوا بها ، بسبب كثرة التغيرات وسرعتها التي تحدث في البيئة ، والتي توجب على المنظمات التكيف معها سريعاً . فعلى سبيل المثال

يتوجب تخفيف نزعة الذات ، والابتعاد عن الإنعزالية ، وتحمل المسؤولية الجماعية عندما تغير المنظمة أسلوب عملها من فردي إلى فرق عمل .

49- Added Value القيمة المضافة

هي أحد الأساليب الشائعة التي تستخدم في تقييم الأداء المؤسسي أو الكلي للمنظمات (أو لأحد أنشطتها) وتحسب عن طريق طرح التكاليف الكلية من الإيراد الذي حققته المنظمة خلال فترة زمنية محددة هي السنة عادة . وتعد القيمة المضافة مؤشراً على قدرة المنظمة على توليد الأرباح . حيث كلما ارتفعت ، دل ذلك على نجاحها في استخدام وإستثمار مواردها .

50- Ad-Hoc Committees لجان خاصة (مؤقتة)

إحدى أنواع اللجان التي يتم تشكيلها لأداء مهمة معينة . أو دراسة موضوع معين ، أو حل مشكلة ما ... الخ ، وتحل تلقائياً بعد إنتهائها من أداء مهمتها ، وبالتالي يمكن القول بأنها لجنة مؤقتة وهي لا تظهر في الهيكل التنظيمي للمنظمة .

51-Adjustable –Rate Mortgage loan قرض الرهن ذي معدل الفائدة المتغير

بموجب هذا النوع من القروض ، يتم تعديل سعر فائدة القرض بشكل دوري ، بما يتفق مع أداء مؤشر يتم إختياره بعناية ، ليعكس أسعار الفائدة في السوق على مدى الأجل القصير .

52- Administrated prices الأسعار المدارة

هي الأسعار التي يحددها المنتج أو البائع وتكون سارية المفعول لمدة زمنية دون تعديل ، ودون التقيد باتجاهات العرض والطلب في السوق والمنافسة السعرية فيه .

53-Administration الإدارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Management

مع الإشارة إلى أن بعضهم يطلق هذا المصطلح على الإدارة التي تستخدم في الأجهزة الحكومية التي يسمونها بالإدارة العامة Public Administration .

54-Administrative Communications الإنصالات الإدارية

ويقصد بها الإتصال الرسمي الذي يتم بين المديرين والرؤساء في مختلف المستويات الإدارية ، والذي يكون في ثلاثة إتجاهات من الأعلى للأسفل ، وبالعكس ، وأفقياً .

55-Administrative Corruption الفساد الإداري

هو إساءة إستعمال الموظف (مدير ، رئيس، .. الخ) للسلطة الرسمية أو الدور الوظيفي المسند إليه ، من أجل تحقيق مكاسب شخصية له ، وذلك بطريقة مخالفة للقوانين والأنظمة ، أو للمعايير الأخلاقية . وهناك



نماذج وأشكال مختلفة للفساد منها على سبيل المثال : الرشوة ، إساءة إستعمال ممتلكات المنظمة ، المحسوبة ... الخ .

56- Administrative Skills

المهارات الإدارية

هي التي تشكل منها المعرفة والقدرة المطلوبتان من أجل أداء الوظائف الرئاسية الإدارية ، وبالتالي يجب عدم الخلط بينها وبين صفات القيادة الإدارية ، فالمهارات الإدارية تمكن شاغلي الوظائف الرئاسية من تنفيذ المهام المناطة بهم بشكل فعال ووفق ما هو مطلوب . فهذه المهارات تمكن الرئيس من ممارسة التخطيط والتنظيم والرقابة وتنفيذ السياسات وتطبيق الأنظمة بشكل كفؤ وفعال .

57-Advance on Wage or Salary

سلفة على الراتب أو الأجر

مبلغ من راتب أو أجر الموظف أو العامل يطلب الحصول عليه قبل تاريخ إستحقاق راتبه أو أجره ، ويتم حسمه أو إقتطاعه في تاريخ أو عند إستحقاقه . في هذه الحالة نجد أن سلفة الراتب هي قرض بدون فائدة لفترة زمنية قصيرة جداً يحصل عليه الموظف من المنظمة التي يعمل فيها بضمان راتبه .

58-Advanced Decline Theory

نظرية الإرتفاع والإنخفاض

هي إحدى نظريات تحليل الأوراق المالية في السوق المالي التي تقوم على فكرة القياس التراكمي لصافي الفرق بين عدد الأسهم التي حققت إرتفاعاً في الأسعار ، وعدد تلك التي عانت من إنخفاض في أسعارها ، وذلك لمجموعة محددة من الأسهم المتداولة في السوق . إن طرح عدد الإنخفاضات وعدد الأسهم التي إنخفض سعرها ، من عدد الإرتفاعات المحققة يعطينا صافي الإرتفاع الذي شهده يوم التداول ، مع الإشارة إلى أن الناتج قد يكون سلبياً في حالة تجاوز عدد الإنخفاضات الحاصلة لعدد الإرتفاعات المحققة في أسعار الأسهم . ويشير خط الإرتفاع والإنخفاض إلى سعة السوق ، وهذا الخط يمكن أن يعبر عن أرقام تداول يومية أو أسبوعية .

59-Advanced-Decline Volume Theory

نظرية حجم الإرتفاع والإنخفاض

هي إحدى نظريات تحليل السوق المالي ، التي تنظر إلى حجم التداول في سوق الأوراق المالية بإعتباره المؤشر المهيمن على تحديد إتجاه السوق ، حيث يعتبر إرتفاع حجم التداول مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة ، مؤشراً على التزعة الصعودية التي تميز الأداء الكلي في السوق . أما إقتران حجم التداول مع إرتفاع أسعار الأوراق المالية ، فهو إشارة إلى نزعة صعودية أكثر حدة .

60-Advanced Notice Deposit

وديعة بإخطار سابق

مبلغ من المال يودعه العميل لدى المصرف لفترة زمنية محددة ، يتيح له إمكانية السحب منه بشرط أن يُخطر المصرف مسبقاً قبل موعد السحب بفترة متفق عليها ، مع تحديد المبالغ التي يرغب العميل المودع بسحبها . هذا الترتيب يتيح للمصرف فرصة تدبير الأموال دون تحميله لتكاليف إضافية ، لذلك يدفع



المصرف عن هذا النوع من الودائع فائدة تختلف معدلاتها مع إختلاف مدد الإخطار بالسحب المتفق عليها.

61-Advertising

إعلان

فكرة (أو أكثر) مكثفة واضحة وسهلة عن سلعة أو خدمة ، يتم ترجمتها فنياً بشكل مرئي أو سمعي ، من أجل إحاطة السوق (المستهلكين) بها ، باستخدام وسيلة إعلان مناسبة (تلفاز ، راديو ، مجلة ... الخ) بشكل جذاب ومثير للإهتمام ، لإحداث القناعة لديهم بشرائها . يفهم من ذلك أن الإعلان وسيلة إقناعية لشراء السلعة أو الخدمة . والإعلان الجيد اليوم يؤكد على ضرورة صدق المادة الإعلانية ، إحتراماً للمستهلك ، وخلق الثقة لديه بالمعلن .

62-Advertising Agency

وكالة إعلان

منشأة متخصصة تعمل في خدمة النشاط الإعلاني للمعلنين ، فتتولى عنهم تخطيط وتصميم وتنفيذ الحملات الإعلانية لسلعهم وخدماتهم ، وتشتري لحسابهم الحيز الإعلاني من دور النشر ، والإذاعة، والتلفزيون وغيرها ، وذلك لقاء عمولة مالية تتقاضاها منهم عن جهودها وأتعاها .

63-Advertising Allowances

مسموحات (خصم) الإعلان

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Advertising Discout

خصم الإعلان

64-Advertising Appeal

جاذبية الإعلان

هي النواحي أو الجوانب الفنية التي تشتمل عليها الرسالة الإعلانية للسلعة أو الخدمة ، بحيث تثير إنتباه المستهلك للإعلان وفضوله ، وتجذبه لمتابعة الإعلان وما يحتويه .

65-Advertising Appropriation

الإعتماد (المخصص) المالي الإعلاني

مبلغ من المال تخصصه أو ترصده وظيفة التسويق من ميزانية الترويج ، من أجل الإعلان عن سلعة أو خدمة خلال فترة زمنية محددة قبل وبعد طرحها في السوق للبيع .

66-Advertising Discount

خصم الإعلان

تخفيض على شكل نسبة مئوية من قيمة البضاعة يمنحه المنتجون لتجار الحملة أو التجزئة ، لقاء قيامهم بالترويج (الإعلان) عن السلعة التي إشتروها منهم ، من أجل تسويقها.

67-Advertising Lay-Out Man

مخرج الإعلان

شخص فني متخصص يخرج الإعلان بصورته النهائية إلى حيز الوجود . فيقوم بتجميع أجزاء الإعلان التي أعدها فنانون الإعلانات (كل حسب اختصاصه) ، وينسقها في الحيز الإعلاني المقرر سواء أكان مساحة أو وقتاً ، بحيث يحقق الفكرة التي وضعها مصمم الإعلان من قبل .



68- Advertising of Performance Contracts

إعلان عقود الأداء

هو أحد أدوات إستقطاب القوى العاملة من سوق العمل ، ويوجه عادة إلى العمالة المؤقتة . ويتضمن معلومات عن الأعمال المؤقتة المطلوب إنجازها أو أدائها خلال فترة زمنية محددة تمثل مدة عقد العمل . ويوضح هذا الإعلان هدف العمل المؤقت ، وكيف يتم إنجازها خلال الفترة المحددة ، وكيف سيتم تقييم هذا الأداء . ويتم تحديد مدى ملاءمة طالب العمل في ما بعد ، من خلال مقابلة يجريها معه المدير المسؤول عن العمل المؤقت .

69-Advertising Research

بحوث الإعلان

دراسة تقوم بها إدارة التسويق في مجال الترويج للسلع ، ويتم فيها إستكشاف وتحديد العدد التقريبي لمستهلكي السلعة وموقعهم الجغرافي ، ومستوى تعليمهم وثقافتهم وعاداتهم وتقاليدهم ، حيث في ضوء هذه الأمور يجري تصميم الرسالة الإعلانية ، واختيار وسيلة الإعلان المناسبة لهم ، من أجل جذب إنتباههم بشكل فعال ، ودفعهم لشراء السلعة .

70-Advertising Selectivity

إنتقائية الإعلان

يقصد بها الناس (أو المنظمات) الذين من المتوقع أن يشتروا السلعة (أو الخدمة) ويُدعون بالمستهلكين المحتملين ، الذين سوف توجه إليهم الرسالة الإعلانية . يفهم من ذلك أن الإعلان في هذه الحالة ليس عاماً ، بل موجهاً لفئة معينة منتقاة من المستهلكين في السوق ، التي هي من المحتمل أن تشتري السلعة بعد توجيه الرسالة الإعلانية إليها.

71-Advertisment Campaign

حملة إعلانية

عملية غزو للسوق ، موضوعها سلعة ، أو خدمة ، أو فكرة ،... الخ أو مجموعة مترابطة منها ، توجه إلى فئة معينة من الجمهور أو إلى عدد من فئاته ، بقصد تمكين السلعة أو الخدمة الخ ، من أخذ مكانها المناسب والجيد في هذا السوق ، وذلك بتكلفة مقدرة مسبقاً ، وخلال فترة زمنية محددة ، وعلى أساس عدد من النشاطات المتكاملة المدروسة ، التي تسعى إلى تحقيق الغاية المنشودة .

72- Advising Bank

المصرف المبلّغ للإعتماد

هو المصرف الذي يُطلب إليه تبليغ الإعتماد للمستفيد .

73- Affective Organizational Commitment

الإلتزام التنظيمي الوجداني

يعبر الإلتزام الوجداني عن الارتباط العاطفي الموجود لدى العاملين تجاه المنظمة التي يعملون لديها وتجاه العمل الذي يمارسونه فيها ، ويكون نابعاً عادة من شعورهم بالإلتزام لها . بالتالي فهذا الإلتزام ليس نابعاً من الخوف أو الطمع بالمكافأة ، إنما هو نابع من الذات والوجدان وعن قناعة .

74- Affiliated Bank**المصرف الشقيق**

هو المصرف الذي يساهم مع مصرف آخر في رأس ماله .

75-Affiliative Leadership Style**نمط القيادة الانتمائي**

يتصف القائد في هذا النمط بحب كبير لعمله ولرؤوسيه وللمنظمة التي يعمل فيها ، وتكون درجة إنتمائه لها عالية ، ويشعر أنه جزءاً منها ومستقبله مرتبط بها . هذه الصفات تنعكس على تعامله مع رؤوسيه ، حيث تراه عطوفاً عليهم ، ومسانداً وداعماً لهم ، ويسعى جاهداً إلى بث روح الإنتماء والولاء فيهم تجاه عملهم والمنظمة ، ويسعى جاهداً إلى زرع روح التعاون والمحبة بينهم ، ويقوي من مستوى المشاركة ، والحرية ، والمرونة في العمل . إذاً يمكن القول بأن هذا القائد هو قائد أبوي مخلص ، يلقي العنصر البشري الاهتمام الأول لديه ومقتنع تماماً بأسلوب فريق العمل .

76-Affirmative Covenants of Loan**تعهدات القرض الإيجابية**

هي التي يطلبها المانح للقرض من المقترض ، وهي عبارة عن إجراءات محددة يطلبها منه : كتقديمه لقوائمه المالية بشكل دوري للمصرف ، أو الاحتفاظ بتغطية تأمينية على القرض ، أو تقديم أصل مرهون لصالح القرض ، أو الاحتفاظ بحد معين من السيولة وحقوق الملكية .

77- After Sale Service**خدمة ما بعد البيع**

خدمات يقدمها المنتج أو البائع للمشتري بعد أن يشتري السلعة ، منها على سبيل المثال لا الحصر : الصيانة ، إيصال السلعة لمكان إقامة المشتري ، تركيب السلعة لدى المشتري ، كفالة السلعة لفترة زمنية . وتستخدم هذه الخدمات كحافز يشجع المشتريين على الشراء ، وبالتالي يمكن اعتبارها أحد أنواع الترويج .

78- Agency Theory**نظرية الوكالة**

تنظر هذه النظرية التي تعبر عن إتجاه فكري في مجال التحفيز الإنساني إلى المديرين في أية منظمة على أنهم بمثابة وكلاء عن ملاكها مفوضون من قبلهم لإدارة العمل التنفيذي فيها وتحقيق أهدافها . وترى بأن هناك تعارضاً بين إهتمام كل من الملاك والمديرين ، فالملاك يسعون دائماً ويطلبون من المديرين تخفيض التكاليف ومن ضمنها تكلفة التعويضات والخوافز المالية من أجل زيادة أرباحهم . في حين أن المديرين يسعون لزيادة الإنفاق في مجال التحفيز المالي ، لأنهم يعتبرون هذا الإنفاق في مجال التحفيز المالي بمثابة استثمار له عائد يتمثل بارتفاع مستوى أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم وفاعلية المنظمة وتحقيق هدفها . وعليه يعتبر المديرين أن مسألة الخوافز هي أداة فعالة تساعد على الوفاء بالتزامهم تجاه الملاك والعاملين ، وتطلب النظرية من المديرين إيجاد صيغة توفيقية بين إهتماماتهم وإهتمامات الملاك ، عن طريق إيجاد سبل تحفيز مناسبة .

79- Agent**وكيل**



مصطلح يستخدم في مجال التسويق ، وبشكل خاص في مجال التوزيع الذي يعتبر أحد عناصر المزيج التسويقي . ويعتبر الوكيل أحد منافذ التوزيع المادي للسلعة في خط سيرها من المنتج إلى المستهلك ، وبالتالي يمكن القول بأن الوكيل مخول ببيع السلعة نيابة عن المنتج . وهنا تجب الإشارة إلى أن السلعة قد تنتقل حيازتها القانونية إلى الوكيل وقد لا تنتقل .

80- Agent - Middleman

الوكيل الوسيط

هو الشخص (أو الجهة) الذي يتوسط بين البائع والمشتري من أجل إتمام صفقة بيع ، دون أن تنتقل ملكية السلعة إليه مثل : السمسار ، وكيل بالعمولة ، شركة بيع بالمزاد .

81- Aggressive Behavior

سلوك عدواني

أحد أنواع السلوك الإنساني الذي يستخدمه الإنسان في إزالة المعوقات التي تحول دون إشباعه لحاجاته . ويلجأ إلى استخدامه في حالتين : الأولى أن شخصيته تتصف بالعدوانية ، وهذا يكون في الغالب وراثياً ، أو عندما يفشل في إشباع حاجاته بسلوكات عادية ، عندئذ قد يلجأ إلى السلوك العدواني من أجل الإشباع وهذا ليس بالأمر المطلق ، بمعنى أنه ليس جميع البشر يلجأون إلى السلوك العدواني لإشباع حاجاتهم عندما يفشلون في إشباعها عن طريق السلوك العادي . يأخذ السلوك العدواني أشكالاً متعددة منها : الجريمة ، السرقة ، الرشوة ، الوشاية ، النميمة... الخ .

82- Aggressive Personality

شخصية عدوانية

يقصد بالعدوانية هنا العدائية التي تلون سلوك صاحبها بطابع الهجومية ، فتراه ينتقد الآخرين بشكل لاذع ، ولا يتصف بالصفاء والطيب ، ولا يقيم أهمية للعلاقات الودية مع الآخرين ، ويكون ميالاً للعنف ولا يحب الآخرين و يتحاشونه .

83-Aggressive Pricing Policy

سياسة تسعير عدوانية

إحدى سياسات التسعير التي بموجبها يسعر المنتج أو البائع سلعته ، (أو خدمته) بسعر منخفض لا يكون بإمكان منافسيه تسعير سلعتهم بنفس سعره ، والغاية من ذلك تحميلهم خسائر ، وإجبارهم على الانسحاب من السوق ، أو يكونوا تحت سيطرته ، ويتبعون ما يريده في تسعير سلعهم .

84- Agriculture Bank

المصرف الزراعي

هو أحد أنواع المصارف المتخصصة في تمويل المشاريع الزراعية والمزارعين بقروض لأمدية زمنية قصيرة ، ومتوسطة ، وطويلة الأجل حسب طبيعة المشروع الزراعي (زراعة موسمية ، زراعة أشجار) وبشروط ميسرة . ويهتم المصرف الزراعي أيضاً بتمويل عمليات تسويق المنتجات الزراعية داخلياً وتصديرياً ، وفتح الإعتمادات المستندية للمزارعين الذين يستوردون المواد والمستلزمات الزراعية ، وتصدير خطابات الضمان ، وتحصيل وخصم الكمبيالات .



85- Agricultural Loans

قروض زراعية

قروض تمنحها عادة المصارف الزراعية للمزارعين ، لتمويل أعمالهم المتعلقة بزراعة المحاصيل وحصادها ، وتربية المواشي .

86- AIDA

إنتباه ، إهتمام ، رغبة ، عمل

تعبير مشهور يستخدم في مجال تدريب رجال البيع ، حيث يسهل عليهم حفظ التسلسل الصحيح لما يجب أن يتخذوه في أي مقابلة يجرونها مع المشتري أو المستهلك لإنجاز عملية بيع ، وفي ما يلي معنى كل حرف من حروف المصطلح :

- Attention الإنتباه للزبون .
- Interesting الإهتمام بالزبون .
- Desire الرغبة في بيع الزبون .
- Action العمل والبيع .

87- Aims

غايات (أهداف طويلة الأجل)

هي أهداف محددة طويلة الأجل تسعى المنظمات إلى تحقيقها مستقبلاً ، وبالتالي فالغاية هي قاسم مشترك بين جميع أنواع المنظمات ، لكن الذي يختلف بينها هو طبيعة الغاية ، حيث نجد بأن قسم من المنظمات تسعى إلى تحقيق الربح ، وقسم آخر غايته تقديم خدمة بسعر التكلفة دون ربح كالأجهزة الحكومية ، وقسم ثالث منظمات تقدم خدماتها دون مقابل كالمنظمات الخيرية وحماية البيئة .

88-Alphabetical Classification Method

أسلوب التصنيف والترتيب الأبجدي

تصنيف الملفات أو المعاملات وذلك حسب الترتيب الأبجدي ، فالملف (أ) يسبق الملف (ب) الذي يسبق الملف (ج) وهكذا ، وبالتالي فالملف (أ) مثلاً يكون مخصصاً لموضوع معين أو شخص معين ، أو لكافة الأمور المتعلقة بأشخاص يبدأ اسمهم بحرف (أ) .

89- Allowances of Employees

بدلات العاملين النقدية

البدل هو مبلغ من المال يدفع للموظف لقاء ناحية متميزة تتعلق بعمله مثل : صعوبة الوظيفة ، المسؤولية الكبيرة ، أو حسن المظهر أمام الآخرين كرجل العلاقات العامة ... الخ .

90- Amalgamation

إندماج

عملية تنظيمية مالية قانونية يتم بموجبها إندماج شركتين أو أكثر مع بعضها بعضاً لتشكيل شركة جديدة باسم تجاري وترخيص قانوني ورأس مال جديد . وبموجب هذه العملية تدمج الآلات والمعدات والعنصر البشري ... الخ مع بعضها بعضاً في تكوين واحد أو شركة واحدة .

91- Ambudsman of Employees Conflict**المُحقِّقُ في خلافات العاملين**

رجل مختص ومؤهل ومدرّب تسند المنظمة إليه مهمة النظر والتحقيق في الصراعات والخلافات التي تحدث بين العاملين ، حيث يقوم بجمع المعلومات عن الخلاف وسماع أقوال المعنيين بالأمر والشهود ، ليكون قناة موضوعية عن الواقعة أو الخلاف ، ويكتب به تقريراً يرفعه للجهة صاحبة العلاقة والسلطة لتتخذ القرار المناسب حياله .

92- American Management Association**الجمعية الأمريكية للإدارة**

مؤسسة للبحث العلمي في الإدارة لا تهدف إلى الربح ، تأسست عام 1923 في الولايات المتحدة الأمريكية ، تسعى إلى تقديم خدمات البحث العلمي والتدريب في مجال الإدارة ونشرها . ويتكون أعضاؤها من أفراد وشركات ، وتصدر سنوياً خمس نشرات وعدة تقارير بحثية .

93- Amortization of Bond**خسارة استهلاك السند**

يحدث أن يصدر السند المالي بعلاوة إصدار ، فعندما يُستهلك السند بقيمته الاسمية التي صدر بها ، تحدث لدى المستثمر مالك السند خسارة رأسمالية في سنده تساوي الفرق الذي دفعه لشراء السند بعلاوة الإصدار وبين قيمة السند الاسمية التي إستردها .

94- Amount discount**خصم كمية**

خصم يمنحه البائع للشاري كنسبة مئوية من قيمة مشترياته ، إذا بلغت كمية مشترياته حداً معيناً . ويستخدم هذا الخصم كحافز للمشتريين للشراء بكميات كبيرة للإستفادة منه .

95- Anatomy of Strike**تحليل بنية الإضراب**

يحدث الإضراب عندما يكتمل عنصرين فيه على شكل قراراتين يتخذان من قبل جهتين هما : النقابة وتمثل العاملين الذين يريدون الإضراب ، وإدارة المنظمة التي لا تريد تلبية مطالب النقابة . فالنقابة تتخذ قراراً بإضراب العاملين عن العمل بعد أن تدرس وتقتنع بأن ما سوف تربحه من الإضراب سيفوق ما سوف تخسره ، فهي تبني قرارها على احتمال أن المنظمة سوف لن تستغني عن ممثلي النقابة فيها ، وأنها لن تجازف بتوقف العمل وما ينتج عنه من خسائر . أما قرار الإدارة فهو عدم تلبية مطالب النقابة ، وهي تبني قرارها على احتمال يتضمن ما يلي : أن لديها مخزون إنتاجي يغطي مبيعات فترة الإضراب ، ولديها إمكانات مالية تغطي الخسارة الناتجة عن الإضراب وأنها لن تخسر زبائن كثر بسببه ، وفي المحصلة تقتنع بأنها ستربح أكثر مما سوف تخسره نتيجة الإضراب الناجم عن عدم تلبية مطالب النقابة .

96- Annual Leave**الإجازة السنوية**

عدد من الأيام يحددها قانون العمل ، أو النظام الداخلي للمنشأة ، يحق للعاملين الإنقطاع فيها عن العمل كل سنة في المنظمة التي يعملون فيها ، وذلك للراحة والإستجمام ، وتكون مدفوعة الراتب أو الأجر .



97- Anticipative Marketing

التسويق التنبؤي

هو أحد بحوث ودراسات سلوك المستهلك والكشف عن حاجاته ، حيث يهدف إلى دراسة حاجاته وإهتماماته الحالية من أجل إكتشاف والتنبؤ بحاجاته الخفية ، أي معرفة حاجته قبل أن يعرفها هو ويدركها ، ثم العمل على إشباعها . ويسمى بعضهم هذا التسويق بالتسويق الإبداعي .

98- Anticipatory Government

الحكومة التوقعية

أحد الأنماط الإدارية الحديثة المستخدمة في مجال الإدارة العامة أو الإدارة الحكومية ، يعمل هذا النمط على دراسة الواقع وإستقراء لما سيحدث في المستقبل في ضوء ما يحدث في الحاضر ، أي يسعى إلى التنبؤ بالمشاكل المحتملة ، فيعد العدة للتصدي إليها قبل وقوعها كإجراء وقائي .

99-Apathy of Employees

اللامبالاة لدى العاملين

تعني عدم الإهتمام بالشئ ، أو الأمر ... الخ ، وهي مؤشر سلبي لمستوى الروح المعنوية لدى صاحبها ، وتنتج عن شعور الفرد بالإحباط بسبب إخفاقه في إنجاز شيء ما ، أو إشباع حاجة ملحة لديه . وتجدر الإشارة إلى أن مسألة اللامبالاة مسألة تراكمية لدى الإنسان ، بمعنى أنها لا تحدث نتيجة الإخفاق لمرة واحدة ، بل لعدة مرات . كما تجدر الإشارة أيضاً إلى أن اللامبالاة قد تحدث نتيجة لتكوين شخصية الفرد ونشأته في أسرته ، فكثرة الدلال للطفل من والديه في صغره تجعله غير مبالي وغير مهتم ، لأن كل شيء متاح ومتوفر له .

100-Appointment of Employees

تثبيت العاملين

يقصد بالتثبيت هنا ، إصدار المنظمة قراراً بالتثبيت النهائي للفرد الذي جرى تعيينه بوظيفة في المنظمة بعد إنتهاء فترة تمرينه وتجربته ، وأثبت جدارة وكفاءة في العمل خلال هذه الفترة ، وبالتالي يعتبر التثبيت المرحلة الأخيرة في عملية إختيار إدارة الموارد البشرية للعاملين الذين جرى إستقطابهم وإختيارهم لتحديد مدى صلاحيتهم للعمل داخل المنظمة .

101- Apperception

الإدراك الترابطي

هو تفسير الإنسان لموقف غامض غير واضح المعالم وذلك من وجهة نظره وإدراكه ، حيث يكون إستنتاجه وتفسيره مرتبطان بتجاربه السابقة وتراكماته النفسية خلال حياته ، وبالتالي يكون الإدراك والتفسير مرآة عاكسة لما بداخله من إنفعالات ذهنية ونفسية حسية توضح معالم شخصيته ، فالمكتئب مثلاً يفسر الموقف بطابع التشاؤم .

102- Apperception Test

إختبار الإدراك الترابطي

هو عبارة عن موقف غامض وغير واضح تختلف الآراء حوله يُعرض على الشخص الذي يجري إختباره ، حيث يطلب منه دراسته وتحليله وتفسيره وإستنباط أفكار حوله ومن جهة نظره وقناعاته الخاصة . فمن

خلال تحليل الإستنتاجات التي وصل إليها ، يكون قد أخرج ما بنفسه من تراكمات وإنفعالات نفسية دون أن يشعر ، وربط إدراكه للموقف بحالته النفسية ، وهذه الصورة يمكن تحديد معالم شخصيته .

103- Applicant pool

وفرة المستقطبين

تعني الوفرة أن عدد المتقدمين للتوظيف في المنظمة كبيراً ، وهذه إشارة إلى أن نشاط إستقطاب الموارد البشرية الذي قامت به المنظمة ، قد نجح في جذب وترغيب عدد كبير من الموارد البشرية لطلب العمل فيها ، وهذا يشير إلى وجود بدائل كثيرة أمام عملية الإختيار والتعيين ، الشيء الذي يساعدها على إنتقاء مهارات بشرية ذات مستوى عالي ، بإستخدام معايير إنتقاء صعبة تمكن المنظمة من توفير إحتياجاتها من الموارد البشرية بمواصفات عالية المستوى .

104 - Application Blank of Employment

نموذج (إستمارة) طلب التوظيف

هو إستمارة مكونة من ورقة أو أكثر تتضمن إستفسارات عن الشخص المتقدم لطلب العمل يتوجب عليه إستيفائها بنفسه ، وتعلق بالمعلومات الشخصية ، والمؤهلات العلمية ، والخبرة ، والحالة الصحية والهوايات الخاصة به ... الخ ، حيث من خلال تحليل وتقييم هذه المعلومات ومقارنتها مع الشروط المطلوبة للتوظيف ، يمكن معرفة مدى صلاحيته للدخول في إختبارات لاحقة . إذاً في هذه الحالة يعتبر طلب التوظيف إحدى مراحل عملية الإختيار والتعيين التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المنظمات .

105- Applied Research

بحث تطبيقي

هو الذي يسعى إلى تطبيق حقائق علمية معروفة في حل مشاكل واقعية ، أو تحقيق أغراض محددة .

106- Apprenticeship Training Method

أسلوب التدريب الحرفي أو المهني [التلمذة الصناعية]

يستخدم هذا النوع من التدريب من أجل تعليم العمال أداء حرفة أو صناعة معينة التي غالباً ما تكون فنية أو صناعية كالنجارة ، الحدادة ، السباكة ، ميكانيك سيارات .. الخ . بموجب هذا التدريب يعمل المتدرب تحت إشراف أسطى أو معلم (مدرب) لمدة زمنية معينة ، يلقيه خلالها أصول ممارسة الحرفة . وقد طور هذا الأسلوب وإستخدمته المنظمات كأسلوب تدريب تطبيقي ، يقوم خلاله المدرب بشرح معلومات نظرية للمتدربين ، ثم يقوم بتطبيقها أمامهم على نموذج مماثل للواقع ، ويطلب منهم تطبيقها أمامه ، ليتأكد من صحة تطبيقهم لها .

107- Aptitude Test

إختبار الإستعداد أو القابلية أو الأهلية

يستخدم هذا النوع من الإختبارات في مجال عمليات إختيار وتعيين الموارد البشرية في المنظمات ، حيث يهدف ويسعى إلى التنبؤ بمدى قدرة وإمكانية طالب العمل وإستعداد له لأداء نوع معين من الوظائف أو المهام داخل المنظمة مستقبلاً وبشكل فعال . وعليه فإن إختبار الإستعداد يعمل على إستكشاف مدى توفر



القدرات المطلوبة لدى المتقدم للتوظيف كالذكاء مثلاً ، لمعرفة مدى إمكانيته على أداء عمل أو أكثر في المستقبل بعد تعيينه .

108- Arbitrage

الترجيم

مصطلح شائع إستخدامه في مجال المصارف والأسواق المالية ويعني ، شراء عملات أجنبية أو أسهم أو سندات ، أو معادن ثمينة كالذهب والفضة ، أو بعض السلع الأخرى العالمية من سوق لبيعها في سوق آخر، بهدف جني ربح نتيجة لإختلاف السعر بين السوقين .

109- Arbitration

التحكيم

عملية تسوية لمنازعة أو شكوى تجارية بين فريقين أو أكثر ، تتم من خلال تقديم الراع إلى شخص أو جماعة من الأشخاص الحياديين يختارها الفرقاء المتنازعون ، أو إلى وكيل أو لجنة محايدة تعين بموجب السلطة القانونية ، وغالباً ما يكون هناك إتفاق مسبق على القبول بقرار التحكيم كحكم ملزم للطرفين .

110- Arbitration of Grievances

التحكيم في شكاوى أو تظلمات العاملين

الحكم أو الفصل في الراعات والشكاوى المقدمة من العاملين ضد إدارة المنظمة وذلك من قبل جهة محايدة تكون حكومية عادة ، ويكون قرار المحكم قطعياً يقبل به الطرفان ، وبالتالي فالمحكم يتخذ قراراً تنفيذياً ولا يتخذ أو يقدم توصية حيال الشكوى . ولا يتخذ المحكم قراره إلا بعد سماع الطرفين الشاكي والمشتكى عليه .

111-Archives

الأرشيف أو المحفوظات

السجلات ، والأوراق ، والوثائق ، والمراسلات المتعلقة بأعمال المنظمة ، التي يتم الاحتفاظ بها كوثائق للرجوع إليها عند الحاجة ، وهذا الحفظ إما أن يكون دائماً أو لفترة زمنية محددة ، وذلك حسب مدى أهمية هذه المحفوظات . ويقوم بهذه المهمة وحدة إدارية متخصصة في المنظمات يسميها بعضهم بالديوان ، أو الأرشيف ، أو المحفوظات .

112- Aristotle Oral Communication Model Concept

نموذج "أرسطو" عن الإتصال الشفهي

أرسطو هو فيلسوف يوناني قديم ، ويعتد واحداً من أعظم الفلاسفة في جميع العصور يقول عن الإتصال الشفهي مايلي : "مادامت الخطابات وجدت لتؤثر في الناس ، فإن على الخطيب (المتصل) أن يتبنى في حديثه (إتصاله) البرهان المنطقي ليكون حديثه واضحاً ، وأن يقدم مضموناً (رسالة) قابلاً للتصديق ، بشكل يحمل المستمعين (المتصل بهم) على الإعتقاد بأن شخصيته صادقة ومنصفة ، ولا يأتي ذلك إلا بوضع هؤلاء المستمعين في الإطار العقلي والمنطقي السليم" .

113-Articles of Association (Organization)

النظام الداخلي للمؤسسة (أو المنظمة)

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

By- Law
النظام الداخلي

114- "ASDICE " Training Model

نموذج الـ ASDICE التدريبي

نموذج يُستخدم في مجال تخطيط البرامج التدريبية ، حيث يعبر كل حرف عن نشاط معين فرعي ضمن النشاط الرئيس وهو تخطيط التدريب . وفي ما يلي تعريف لكل حرف من هذه الحروف :

A - Assessment of Training Needs (تقدير) الإحتياجات التدريبية .

S - Specification of Training objectives تحديد أهداف التدريب .

D - Designing of Training program تصميم البرنامج التدريبي .

I - Instructions of Methods selection تعليمات إختيار أساليب التدريب .

C - Conduct of Training تنفيذ التدريب .

E - Evaluation of Training Program تقييم البرنامج التدريبي .

115- Assembly Line

خط (نظام) الإنتاج التجميعي

يُستخدم هذا النظام في مجال التنظيم الصناعي ، بموجبه يتم ترتيب الآلات والمعدات والمواد والعمال بشكل يسمح للمنتج تحت التصنيع بأن ينتقل من عملية أو مرحلة إلى أخرى بصورة متعاقبة حتى ينتهي تصنيع المنتج كاملاً ، أو حتى يتم تجميع أجزاء السلعة المنتجة .

116- Assessing Work Flow

تقييم تدفق العمل

يهدف هذا التقييم إلى تحديد القيمة التي تضيفها مرحلة أو خطوة أو وظيفة للمرحلة أو للخطوة أو للوظيفة التالية ضمن عمل (عملية) كلي يتكون من عدة مراحل أو خطوات . فالخطوة أو المرحلة أو الوظيفة التي لا تحقق قيمة مضافة لتليها ، معنى ذلك أنه لا لزوم لها وبالإمكان إلغائها ، من أجل تحقيق وتسريع أداء العمل الواحد بكامل مراحل أو خطواته . ويتم التقييم في ضوء المعلومات التي يتم جمعها عن جميع المراحل التي يتكون منها العمل الواحد .

117-Assessment Centers of Human Resources

مراكز تقييم الموارد البشرية

تستخدم هذه المراكز المنشآت الكبيرة الحجم وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وتكون تحت إشراف إدارة الموارد البشرية في هذه المنشآت . وهذه المراكز مصممة من أجل إستخدامها في مجال إختيار الموارد البشرية من أجل تعيينها في وظائف المديرين والرئاسية ، وأيضاً في عمليات الترقية في حالة الإعتماد على المصدر الداخلي في شغل الوظائف الإدارية الرئاسية في كافة المستويات الإدارية ، حيث يكون لدى هذه المراكز نظام معلومات بشرية خاص يمدّها بالمعلومات اللازمة لقياس وتقييم إمكانات المرشح للتعيين أو الترقية لأداء وظائف حساسة وصعبة . وهذه المراكز تكون مهيأة ولديها الإستعدادات اللازمة لإجراء

سلسلة إختبارات للمرشحين يتوجب عليهم اجتيازها بنجاح ، حيث بعد إنتهاء الإختبارات ، يتم تقييم كل مرشح وإعداد تقرير تقييم خاص به ، يوضح قدراته ، وإمكاناته ، ومهاراته التي على ضوئها تحدد الوظائف التي يمكن أن يعين فيها أو يرقى إليها . إذاً يمكن القول بأن مراكز التقييم والمعلومات التي تقدمها ، هي مرشد لصنع القرارات في مجال الإختيار والتعيين ، والترقية ، وتحديد الحاجات التدريبية .

118- Assignable Credit

الإعتماد القابل للتحويل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Transferable Credit

119- Assignment Model

نموذج التخصيص

هو أحد أساليب البرمجة الخطية الذي يُستخدم من أجل تخصيص عدد معين من وسائل الإنتاج (الآلات ، المعدات) لتنفيذ مجموعة أوامر إنتاج أو تشغيل ، وكذلك في توزيع وظائف أو أعمال معينة على عدد من العمال والموظفين . كما يستخدم أيضاً في تخصيص وسائل نقل ومناولة لتسليم بضاعة أو مواد أو سلعة تحت التصنيع من مكان آخر .

120-Assimilation

التماثلية

ميل الفرد إلى تصور الأشياء أو المواقف المتشابهة وكأنها ذاتها ، وبالتالي فهي حالة من التعميم يستخدمها الإنسان في التعامل مع المواقف كوسيلة لإراحة نفسه . فإذا صادف الإنسان على سبيل المثال خيانة من أحد أصدقائه يقول : أن جميع الأصدقاء خونة ، وبالتالي يمكن القول بأن التماثلية هي ردة فعل نفسية لدى الإنسان حيال موقف معين يعمه على المواقف المشابهة له .

121- Assumptions of Planning

الفروض (المقدمات) التخطيطية

المقدمة التخطيطية هي الفرض أو الإحتمال الذي على أساسه يوضع التخطيط ، حيث في ضوء النتائج التي تستقى من الفرضيات بالاستعانة بالتنبؤ ، يقوم التخطيط وتوضع الخطة التي توضح التصرفات والأعمال . فالمقدمات التخطيطية تلعب دوراً هاماً في مجال التخطيط ووضع الخطة بشكل فعال ، وفيما يلي مثال على ذلك : طالما أن هناك رواج إقتصادي في الماضي ، وما زال هذا الرواج قائماً حتى الآن ، إذاً نتوقع بأن الرواج سيستمر للفترة القادمة ، إذا بقيت الظروف المحيطة بهذا الرواج على حالها ولم تتغير ، وبالتالي بإمكاننا أن نرفع من رقم إنتاجنا ، لتوقعنا زيادة الدخل ، التي بدورها ستزيد من حجم الطلب على السلع والخدمات بشكل عام .

122- At Call Selling

بيع تحت الطلب



متجر لبيع المواد الإستهلاكية ، أو مطعم ، أو منتج لسلعة ... الخ ، يبيع بضاعة بطلب من الزبون عن طريق إتصال هاتفي به. ولا يمكن إستخدام هذا الأسلوب البيعي إلا إذا كانت السلعة المراد شراءها جاهزة للبيع فور الإتصال الهاتفي من قبل الزبون ، ويقوم البائع عادة بإيصال السلعة المباعة إلى عنوان المشتري .

123- At Sight

بالإطلاع

مصطلح يستعمل في الأوراق التجارية ، للدلالة على أن السداد يستحق عند تقديمها أو عند الطلب .

124-Attention,Interest,Desire, Action(AIDA)

إنتبه، إهتم، إرغب، إعمل

مصطلح يستخدم في مجال تدريب رجال البيع ليسهل عليهم حفظ التسلسل الصحيح للمواقف التي يجب أن يتخذوها في أية مقابلة يجرونها لإنجاز عملية بيع . فرجل البيع عليه أن يكون أولاً سريع الإنتباه لما يريده الزبون وهي الخطوة الأولى في عملية مقابلة البيع ، ثم عليه أن يكون شديد الإهتمام بما يقوله الزبون ، ثم أن يكون لديه الرغبة والدافع لإنجاح عملية البيع . وفي الأخير أن يُجري عملية البيع مع الزبون بأفضل طريقة ممكنة .

125- Attitude

إتجاه

إطار معرفي وعاطفي يشتمل على إعتقادات ، قيم ، حقائق ، معلومات ، مشاعر حب وكراهية ، يتشكل داخل الإنسان فيؤثر في آرائه وسلوكه وعمله داخل المنظمة . وتتشكل إتجاهات البشر من خلال الإحتكاك مع الآخرين ، وقراءة وسماع المعلومات من أجهزة الإعلام ، وما يتعلمه من المؤسسات التعليمية، والأسرة التي نشأوا وتربوا فيها وإستمدوا منها القيم ، ومن الدين وما تعلموا منه من قيم أخلاقية سامية . وعليه فالإتجاهات التي يمتلكها الفرد هي التي توجهه رأيه وعمله وسلوكه داخل المنظمة . إذاً يمكن القول بأن الإتجاه هو حالة قميؤ وتأهب عقلي ونفسي تنظمها خبرة الفرد الماضية ، للإستجابة لموقف معين والتعامل معه .

126- Attitude Survey

إستكشاف الإتجاهات

دراسة ميدانية لإستكشاف وقياس إتجاهات العاملين في المنظمة تجاه مسألة ما فيها كالأجور أو الحوافز أو سياسة ما ... الخ . وتهدف هذه الدراسة إلى تكوين إنطباع عام عن الروح المعنوية السائدة في أوساط العاملين ورأيهم حيال موقف معين ، ثم تحليل المعلومات المجموعة والخروج بنتائج محددة .

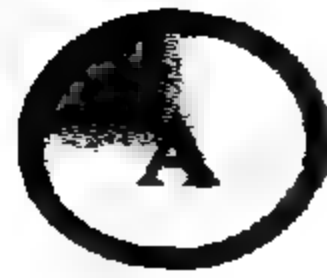
127- Attribute

صفة ، خاصية فطرية

هي صفة أو خاصية فطرية تدخل في تكوين شخصية الفرد الإنسانية كالخوف والحذر على سبيل المثال ، وبالتالي فهذه الخاصية لا تكون مكتسبة عادة .

128- Auction

مزاو



طريقة للبيع تهدف إلى الحصول على مشتري للسلعة بأعلى سعر ، ويتم ذلك عن طريق عرض السلعة أمام عدد من المشترين ، الذين يزاودون على بعضهم بعضاً في تقديم أسعارهم ، وترسو عملية البيع على الشاري الذي يدفع أعلى سعر .

129- Auction Company

شركة البيع بالمزاد

تقوم هذه الشركة ببيع السلع كالخضار والفواكه والماشية وغيرها لحساب الغير (مالكيها) عن طريق بيعها بالمزاد العلني . وبعد تحصيل قيمتها ، تخصم الشركة عمولتها ومصاريفها من قيمة البيع ، وتدفع ما تبقى للمالكي هذه السلع . وتجدر الإشارة إلى أن ملكية السلع لا تنتقل للشركة قبل البيع ، وبالتالي فهي عبارة عن وسيط بين البائع والشاري عن طريق المزاد .

130-Augmented Product

المنتج المعزز

هو المنتج الذي يحمل أو فيه مزايا وخصائص أو منافع وخدمات تميزه عن المنتجات الأخرى المنافسة ، أي أنها غير موجودة فيها .

131-Authoritarian Ideology of Management

أيديولوجية الإدارة المتسلطة

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى المذهبية أو العقيدة الديكتاتورية ومركزية صنع القرارات والحزم والتوجيه وإصدار الأوامر لدى الإدارة في المنظمة . وهذه المذهبية لا تعتنقها الإدارة العليا فحسب ، بل تعتنقها أيضاً الإدارات الأخرى الوسطى والمباشرة ، بمعنى أن هذه المذهبية التسلطية هي السمة العامة التي تتصف بها الإدارة في المنظمة في كافة مستوياتها الإدارية . ونجد هذه المذهبية التسلطية عادة في الأجهزة البيروقراطية الحكومية في البلدان النامية ، وبشكل خاص المتخلفة .

132- Authoritarian Leadership

القيادة التسلطية

تمثل أحد أنماط الإشراف والتوجيه الإداري الذي يتصف باستخدام الحزم والشدة والنفوذ في التعامل مع المرؤوسين في العمل ، وعدم مراعاة الجوانب الاجتماعية والإنسانية وضعف تبادل الآراء معهم .

133- Authoritarian Organization

منظمة سلطوية

هي المنظمة التي تؤمن وتطبق أفكار المدرسة الكلاسيكية في الإدارة ، حيث تعتبر السلطة والنفوذ والعلاقة غير الديمقراطية مع المرؤوسين أساس نجاح الإدارة ، فالسلطة من وجهة نظرها هي القوة المحفزة التي توجه العاملين نحو تحقيق الأهداف ، فعن طريق المكافأة والعقاب تضمن المنظمة الحصول على طاعة العاملين وإمتثالهم لما يُطلب منهم .

134-Authoritarian Personality

شخصية مستبدة

شخصية تجعل من صاحبها مستبداً يجب التحكم بالآخرين وفرض آراءه عليهم ، ولا يميل للحوار والنقاش معهم ، ويميل للعدائية عند معارضة أفكاره وآرائه من قبلهم .



135-Authority

سلطة

هي الصلاحية المرتبطة بوظيفة أو عمل ، تمكن شاغلها من تولي وتصريف واجباته ومسؤولياته وصنع القرارات المناسبة بشأنها . وبموجبها يمتلك شاغلها الحق في أن يكافئ ويعاقب الآخرين (مرؤوسيه) ويتمكن من خلالها إصدار أوامر وتعليمات وتوجيهات ملزمة لهم . ويمكن أن يحصل الرئيس على السلطة ليس من وظيفته فحسب ، بل يمكن أن يحصل عليها من رئيس أعلى بأن يفوضه جزءاً من سلطته .

136-Authority Relations

علاقات السلطة

- تأخذ هذه العلاقات داخل المنظمة وهيكلها التنظيمي إتجاهين :
- الأول : رأسي ويمثل علاقة الرؤساء بمرؤوسيههم بدءاً من مستوى الإدارة العليا وحتى قاعدة الهرم التنظيمي .
 - الثاني : أفقي ويمثل علاقات المديرين والرؤساء في نفس المستوى الإداري .

137-Autism

التوحد

ميل الإنسان إلى التصرف والسلوك بوحى أو بدافع من رغباته وحاجاته ومشاعره الذاتية ، والإسترسال في الخيال والتخيل هروباً من الواقع .

138- Autocratic Leadership

قيادة أوتوقراطية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Authoritarian Leadership

القيادة التسلطية

139- Automation

الأتمتة أو التشغيل الآلي

- يشتمل هذا المصطلح الذي يعبر عن نظام تشغيل آلي على ثلاث خصائص أساسية هي ما يلي:
- المكننة ، أي إحلال الآلة محل عمل الإنسان ومهارته .
 - التلقين المتكرر، أي أن الآلة تنظم نفسها ذاتياً لتلي متطلبات مقررة بشكل مسبق .
 - العملية المتواصلة، أي أن مرافق العمل أو الإنتاج متكاملة بحيث تؤلف عملية إنتاجية واحدة .

140-Automobile Traffic Account

حساب حركة وسائط النقل

مصطلح يستخدم في مجال التسويق ، ويشير إلى عدد الآليات (سيارات صغيرة، متوسطة الحجم ، كبيرة الحجم ... الخ) التي تمر يومياً في شارع معين أو منطقة معينة ، حيث تعتبر هذه الحركة أحد المعايير التي تستخدم في مجال إختيار مواقع المشاريع التجارية ، التي تختار لنفسها عادة موقعاً تكون هذه الحركة فيه عالية .

141- Autonomy Need

حاجة الإستقلال الذاتي

حب الفرد لأن يتحكم بعمله وبمصيره الشخصي وبأموره ، ومقاومة كل من يتدخل في شؤونه أو محاولة التحكم به ، فالفرد الذي لديه هذه الحاجة تراه يحب الحرية ، ويجب العمل الذي يحقق له مقداراً كبيراً من الحرية والاستقلالية والتحكم بالمصير ، كأستاذ الجامعة ، الصيدلي وغيرها من الأعمال الشبيهة بذلك .

142- Autonomy of Work

إستقلالية العمل

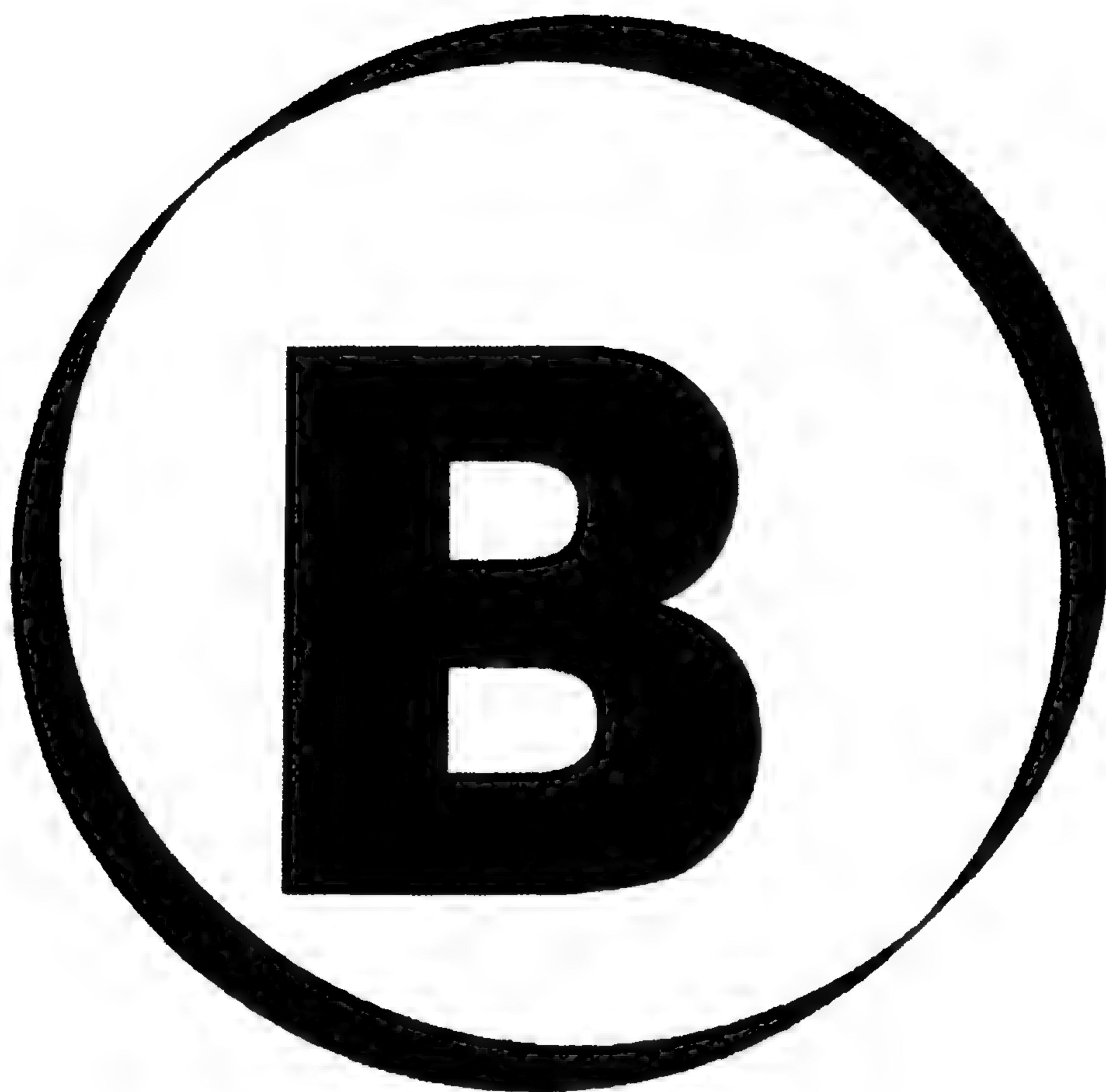
هي التي تسمح بها الوظيفة لشاغلها بممارسة مهامه ، وجدولة أعماله ، وتقرير الإجراءات التي سوف يستخدمها في تنفيذ ما هو مطلوب منه ، وتحقيق أهداف وظيفته بحرية وتصرف ومرونة ، دون وجود تدخل مباشر من قبل رئيسه ، أو وجود لوائح وأنظمة تفرض قيوداً على هذه الحرية والمرونة . وتؤخذ هذه الناحية عادة عند تصميم الأعمال ، حيث تؤكد الإدارة المعاصرة على مدى أهمية الإستقلالية في العمل ، لما لها من أثر إيجابي في الروح المعنوية ، والتكيف مع الظروف المحيطة بعمل الأفراد.

143- Awareness Training Program of Employees Safety

برامج التوعية الخاصة بسلامة العاملين

هي برامج تدريبية تهدف إلى زيادة وعي وفهم وإدراك العاملين لمسائل الصحة والسلامة في مكان العمل، لتوفير المزيد من الحماية لهم من مخاطر الأعمال التي يؤديونها في المنظمة . وتشتمل هذه البرامج على سبيل المثال توضيح قواعد وتعليمات الحماية العامة وكيفية تطبيقها من قبلهم، وكذلك توضيح المخاطر المحتملة المحيطة بهم أثناء عملهم وكيف يحمون أنفسهم منها ، وأيضاً تعليمهم قواعد الأداء والسلوك التي تضمن لهم الحماية والسلامة من مخاطر أعمالهم . وتنفذ هذه البرامج بشكل خاص عند بداية تعيين العاملين في المنظمة ، وهي جزء من التأهيل والتدريب الأولي للعاملين الجدد .





1-Back- Scratches

مساهم الجوخ

مصطلح معروف في مجال الإدارة العامة ، ويعبر عن ظاهرة تزلف ونفاق الرؤوسين لرؤسائهم للتقرب إليهم وكسب رضاهم . وتعد هذه الظاهرة إحدى ظواهر التخلف والفساد الإداري الذي تسود الأجهزة الحكومية البيروقراطية .

2-Back to Back Credit

إعتماد مسند بإعتماد آخر

عملية مصرفية تتضمن إعتمادين يُفتح الأول لمنفعة مستفيد لتوريد بضاعة ، ويعطى الأمر لمصرفه لفتح إعتماد ثاني عن ذات البضاعة وفق شروط الإعتماد الأول ، مع بعض الاستثناءات التي لا تتعارض مع تلك الشروط .

3-Backtracing-Pull Approach

مدخل السحب والتتبع للخلف

يمثل هذا المدخل النهج الذي تعتمد عليه عملية التطوير والتحديث ، بموجه يتم دراسة العملية المراد تحسينها عن طريق تتبعها ليس من بدايتها بل من نهايتها ، بمعنى أن نبدأ من النتيجة مروراً بالمراحل إلى الوراء وصولاً إلى نقطة البداية أي إلى مصدرها ، فهذا التبع والتحليل يتم التعرف على جوانب النقص والقوة في كل مرحلة وتأثيرها المباشر وغير المباشر في العملية ، وبالتالي إتخاذ القرار بمعالجة المشاكل أي التصحيح ، أو التحسين ، أو التغيير .

4- Backward Vertical Integration Growth Strategy

إستراتيجية النمو عن طريق التكامل إلى الخلف

تهدف هذه الإستراتيجية إلى توسيع نشاط المنظمة المستقبلي عن طريق إمتلاك أو السيطرة على مصادر تزويدها بإحتياجاتها من مستلزمات العمل والإنتاج مثل المواد الأولية ، وقطع الغيار ، والعبوات ... الخ ، وذلك لضمان التوريد المستمر والمنتظم لهذه المستلزمات ومنع خطر توقف العمل أو إحتكارها من قبل مورديها وفرض السعر الذي يريدونه .

5-Bad Debt

دين معدوم

مبلغ من المال على شكل نقدية ، بضاعة ، خدمة لها قيمة ، قدمته المنظمة للغير ولم يدفعه عند موعد إستحقاقه ، وليس هناك من أمل أن يدفعه مستقبلاً ، ويظهر في حسابات المنشأة تحت بند مالي يدعى ديون معدومة ، حيث تستقطع من رصيد مالي مخصص لهذه الغاية .

6-Bad Debts Loose Ratio

نسبة الديون المعدومة

تستخرج عن طريق : $\frac{\text{قيمة الديون المعدومة}}{\text{إجمالي المبيعات الآجلة}} \times 100$ كلما قلت هذه النسبة كانت مؤشراً

لصالح المنظمة ، وإرتفاعها يعني العكس ، حيث يدل إرتفاعها بأن هناك مبالغ كبيرة قد ضاعت عليها ، بسبب عدم دفع المدينين لما هو مترتب عليهم من أموال مستحقة عليهم لها .

7-Balance Sheet

الميزانية الفتامية

قائمة أو بيان مالي يُعد في نهاية السنة المالية ، يوضح أصول المنشأة (رأس المال الثابت والمتداول) ، والإحتياطيات المالية المحتجزة ، وإلتزاماتها المالية (الطويلة والقصيرة الأجل) ، وبالتالي فهي تلخص نشاطها خلال السنة المنصرمة مالياً ، وتبين مركزها المالي ، وهي مقسومة إلى قسمين : القسم الأيمن وتعرض فيه أصول أو موجودات المنشأة ، والقسم الأيسر وتعرض فيه المطالبات والإلتزامات المترتبة عليها .

8- Balance Theory of Informal Organization Formulation

نظرية التوازن في تشكيل التنظيم

غير الرسمي

ترى هذه النظرية بأن تشكّل جماعة العمل غير الرسمية في المنظمات إنما يقوم على أساس ركنين أساسيين هما : التقارب ، والتفاعل . فالأفراد الذين هم في مكان عمل واحد (في نفس الغرفة ، أو غرفة مجاورة ... الخ) ، يتواصلون ويحتكون ببعضهم بعضاً وبشكل دائم ، فعندما يكونوا متشابهين في معتقداتهم وقيمهم وآرائهم ، نجد أن الفرصة متاحة والمناخ مهيأ لتشكيل جماعة عمل غير رسمية بينهم .

9-Balanced Communication

الاتصال المتوازن

هو الذي يتم من خلاله تبادل المعلومات بين طرفين ، فكل طرف وفي الوقت نفسه يكون متصلاً ومستقبلاً ، أي يعطي معلومات للطرف الآخر ، ويستلم منه معلومات ، وذلك للوصول إلى إتفاق ، أو فهم مشترك حيال موضوع أو مسألة ما ، وهذا النوع من الإتصال تقوم عليه عمليات التفاوض بمختلف أنواعها .

10-Balanced Score Card

بطاقة الأهداف والأداء المتوازن

صاحب فكرة هذه البطاقة كل من "كابلان ونورثون" ، التي تدور حول موضوع التخطيط والرقابة . لقد وضحا أنه بداخل كل منظمة أهدافاً رباعية متوازنة مرتبط بعضها ببعض على صورة سلسلة متتالية متلاحقة وعلى شكل أسباب ونتائج يمكن توضيحها بالمثل التالي : الهدف الأول هو التعلم والنمو الذي ينعكس إيجاباً على مهارات العاملين ، وهذا الهدف يقود للهدف الثاني وهو جودة العمليات الداخلية وضبط توقيتها وتكلفتها ، وهذا الهدف يقود للهدف الثالث وهو تحقيق رضا الزبائن وولائهم لمنتج المنظم ، وهذا الهدف يقود إلى الهدف الرابع وهو مالي يتمثل بتحقيق عائد مالي جيد على رأس المال . وتؤكد فكرة البطاقة التي تأخذ شكل نظام متكامل على تحويل رسالة وإستراتيجية المنظمة إلى مقاييس ضمن محاور معيارية أربعة هي : المال ، الزبائن ، العمليات الداخلية ، النمو والتطور ، ومقارنة الإنجاز الفعلي بها ، الذي يجب أن يكون متوازناً مع هذه المعايير . وتعد هذه البطاقة أداة رقابة إستراتيجية فعالة .

مصرف**11-Bank**

يعود أصل الكلمة إلى الكلمة الإيطالية بانكو Banco وتعني منصدة أو طاولة ، ويرجع سبب ارتباط هذه الكلمة بقبول الودائع ومنح القروض ، إلى عادة الصرافين في استخدام مكاتب خشبية لممارسة أعمالهم في الأسواق لبيع وشراء العملات أيام ازدهار التجارة في مدن إيطاليا وأواخر القرون الوسطى . أما كلمة مصرف باللغة العربية فتعني الصرف بمعنى بيع النقد بالنقد ، ويقصد به المكان الذي يتم فيه الصرف . وتشير كلمة Bank إلى مؤسسة هدفها الرئيس قبول الودائع ومنح القروض ، والقيام ببعض الخدمات المرتبطة بمثل هذه النشاطات . إذاً يتعامل المصرف بالنقود التي يقبلها من العملاء أو الزبائن على شكل إيداعات ، وتُحترم طلباتهم في سحبها كلها أو بعضها . ويقوم بتحصيل الشيكات للعملاء ، ويمنح القروض ، ويستثمر الودائع الزائدة حتى يتم طلبها من قبل أصحابها ، ويقوم بتحويل النقود لمصارف أخرى داخلية وخارجية بناء على طلب العملاء ، وكذلك فتح الإعتمادات المالية عند الطلب .

الالتزامات قبول المصرف**12-Bank Acceptance Liabilities**

هي تلك الإلتزامات التي تترتب على المصرف نتيجة ضمانه لأوراق دفع أو أية مسحوبات أخرى، يقبل دفعها عند الإستحقاق .

دليل (شيفرة) حسابات المصرف**13-Bank Account Code**

قائمة يعدها المصرف تتضمن أسماء ، وأرقام ، ورموز جميع الحسابات الموجودة لديه .

إشعار مصرف بالقيّد**14-Bank Advice**

الإشعار هو إخطار يرسله المصرف إلى عميله يفيد بالقيّد أو القيود التي تمت في حسابه ، إما بالإضافة أو الخصم .

سيارة المصرف المصفحة**15-Bank Armored Car**

سيارة خاصة بالمصرف مصفحة معدنيّاً تصفيحاً أمنياً ، يستعملها في نقل أمواله النقدية إلى مصرف آخر ، تفادياً من سرقتها .

أصول (موجودات) المصرف**16-Bank Assets**

تشتمل الأصول المالية في المصرف على العناصر التالية :

- النقدية في خزانة المصرف .
- إيداعات المصرف لدى الغير (المصارف الأخرى) .
- الإستثمارات في الأوراق المالية .
- القروض الممنوحة للعملاء .

- الإيجارات .
- أصول مختلفة (أبنية ، تجهيزات يمتلكها المصرف) .

17-Bank Capital

رأس مال المصرف

يعبر عن حق الملكية الذي يقسم إلى قسمين :

- رأس المال الأساسي ، وينتج من خلال إصدار الأسهم العادية والممتازة ومن الأرباح المحتجزة .
- رأس المال الثانوي ، وينتج عن إصدار الكمبيالات والسندات .

18-Bank Cash Bus

عربة نقل المصرف

هي عربة صغيرة (يطلق عليها في كثير من المصارف تسمية ترولي) تستعمل في نقل عهدة النقدية الفرعية من الغرفة المحصنة التي توضع فيها أموال المصرف ، إلى صناديق النقد بالقرب من صالة العملاء .

19-Bank Cash Transactions

العمليات المصرفية النقدية

هي العمليات التي تتم في المصرف والمتعلقة بتداول النقد داخله ، سواء أكانت أوراقاً نقدية أو عملات معدنية .

20-Bank Commission

عمولة المصرف

مبلغ محدد يحصله المصرف من عملائه ، مقابل خدمات معينة يقدمها لهم .

21-Bank Credit

إئتمان مصرفي

مبالغ القروض الطويلة الأجل والقصيرة الأجل التي تمنحها المصارف وعلى إختلاف أنواعها لعملائها ، بفائدة مصرفية محددة ، ولمدة زمنية محددة أيضاً .

22-Bank-Credit Analyst

محلل الائتمان في المصرف

وظيفة المحلل المصرفي هي وظيفة داعمة لوظيفة موظف الإقراض ، حيث يقوم بتحليل طلبات القروض ، ويقدم تقييماً لها ، من حيث القدرة المالية على وفاء القرض . إضافة إلى تحليله لطبيعة العمل الذي قدم طلب القرض من أجله .

23-Bank Credit Voucher

مستند قيد مصرفي دائن

وثيقة يتم بموجبها قيام المصرف بالقيد في الجانب الدائن لحساب معين ، يتضمن المبلغ المراد قيده ، ووصف العملية التي ترتب عليها القيد ، والتاريخ ، وتوقيع المسؤولين .

24-Bank-Debt Voucher

مستند قيد مصرفي مدين

وثيقة يتم بموجبها قيام المصرف بالقيد في الجانب المدين لحساب معين ، يتضمن المبلغ المراد سحبه ، ووصف العملية التي ترتب عليها القيد ، والتاريخ ، وتوقيع المسؤولين .

25-Bank Deposit Certificate**شهادة وديعة مصرفية**

وثيقة يصدرها المصرف لعميله تثبت إيداعه لمبلغ من المال لديه لمدة معينة ، وبفائدة محددة ، تستحق مع مبلغ الوديعة في نهاية الفترة المحددة .

26-Bank Deposit Receipt**إيصال إيداع مصرفي**

يوقع على هذا الإيصال المسؤولون في المصرف ، بما يفيد إيداع العميل لمبلغ من المال (شيك أحياناً) في حسابه المفتوح لدى المصرف .

27-Bank Deposits**ودائع مصرفية**

كافة الأموال التي يحتفظ بها المصرف لديه والموعدة من جانب الغير أي من جانب عملائه ، وتأخذ أشكالاً متعددة ، كحساب توفير ، الحساب الجاري ، مبلغ تأمين ، مبلغ للاستثمار المصرفي وغيرها .

28-Bank Examiner**مراقب المصرف**

تنحصر مهمة هذا المراقب بالإشراف على سير العمل في المصرف من حيث الالتزام بالقواعد والأنظمة النافذة من الناحيتين المالية والمحاسبية .

29-Bank Foreign Assets**موجودات المصرف الأجنبية (الخارجية)**

وتشتمل على : موجودات المصرف من الذهب والعملات الأجنبية ، وقيمة ممتلكاته في الخارج ، وديونه على غير المقيمين بالعملة المحلية أو الأجنبية .

30-Bank Foreign Exchange Position**مركز المصرف المالي بالعملة الأجنبية**

صافي موجودات المصرف بعملة أجنبية معينة مقابل مطلوباته بهذه العملة .

31-Bank Foreign Liabilities**إلتزامات المصرف الأجنبية**

ويسمى بعضها بعضهم بالإلتزامات الخارجية ، وهي إلتزامات المصرف الذي يعمل في دولة معينة تجاه زبائنه غير المقيمين في البلد ، أي الذين لا يحملون جنسية البلد الذي يعمل فيه المصرف .

32-Bank-Investment Securities**إستثمارات المصرف في الأوراق المالية**

تشتمل هذه الإستثمارات التي تمثل أحد أصول أو موجودات المصرف ، على ما يمتلكه من أوراق مالية حكومية قصيرة الأجل أو أوراق في سوق النقد ، وحسابات قصيرة الأجل (ربعية) لدى المصارف الأخرى .

33-Bank-Letter of Guarantee**خطاب ضمان مصرفي**

ويسمى بعضهم بالكفالة المصرفية ، وهي عبارة عن تعهد خطي يصدر عن المصرف بناءً على طلب عميله بدفع مبلغ نقدي معين من حسابه ، بمجرد أن يطلب المستفيد ذلك من المصرف خلال مدة محددة ، ويصدر لضمان وفاء العميل لإلتزاماته .

34-Bank Liabilities**خصوم (التزامات) المصرف**

تتكون خصوم المصرف من العناصر التالية :

- إيداعات العملاء .
- الإقتراض من سوق المال .
- رأس مال المالكين في المصرف .

35-Bank Loan**قرض مصرفي**

مبلغ محدد من المال يقدمه المصرف للمقترض (فرد ، شركة الخ) لغاية معينة ويُسترد بعد فترة زمنية متفق عليها ، مضافاً إليه نسبة محددة من الفائدة . ويتم الإسترداد إما على دفعات متفق عليها وفي مواعيد محددة ، أو مرة واحدة في نهاية فترة القرض . وتمنح القروض عادة بضمانات متنوعة مثل : ضمان عقارات ، وديعة مصرفية ، ضمان شخصي . والقروض من حيث زمنها نوعان : قرض مصرفي قصير الأجل ، وقرض مصرفي طويل الأجل .

36-Bank-Loan Loose Provision**مؤونة (إحتياطي) المصرف للديون المعدومة**

هو ذلك الحساب الإحتياطي الذي يفتحه المصرف ، تحسباً لأي خسائر تنجم عن عدم سداد القروض المقدمة للغير ، حيث تقوم هذه المؤونة بتغطيتها .

37-Bank Noninterest Expenses**مصاريف المصرف غير التشغيلية**

تشير هذه المصاريف إلى مجموع الرواتب والأجور التي يدفعها المصرف للعاملين لديه ، والتجهيزات المكتبية ، ومدفوعات أخرى غير مرتبطة بدفع الفوائد على الإيداعات المودعة لديه .

38-Bank of Ideas**مصرف (بنك) الأفكار**

فكرة على شكل وسيلة نصح باستخدامها المستشار الأمريكي تشارلز كلارك Charles Clark في مجال التفكير الإبداعي كأداة مساعدة في العمل المبدع . ومفاد هذه الفكرة أن يستخدم الفرد ملفاً أو أكثر يحتفظ فيه بقصاصات ورق يسجل عليها الأفكار التي تخطر له في عمله وأوقات فراغه ، حيث تساعد هذه العملية على عدم نسيانها ، وإستخدامها عندما يريد أن يقدم أو أن يصل إلى أفكار جديدة أو إبتكار ما . فبدلاً من أن يفكر من نقطة الصفر ، تكون هذه الأفكار تحت يده تساعد على الإنطلاق بتفكيره للأمام وإختصار الزمن . إذاً بنك الأفكار الخاص هذا يساعد المفكر والمبدع عندما يريد أن يبتدع فكرة ما .

39-Bank-Operations Department**إدارة عمليات المصرف**

تقوم هذه الإدارة بأعمال تحصيل الشيكات والإشراف عليها ، وكذلك الإشراف على الشبكة الإلكترونية في المصرف ، وهي مسؤولة عن موظفي الكوات النقدية فيه . أيضاً الإشراف على الحالة

الأمنية في المصرف والحفاظ على ممتلكاته من تجهيزات وأبنية وغيرها. وهي مسؤولة أيضاً عن متابعة ومعالجة مشاكل العملاء مع المصرف ، والتأكد من أن الخدمات المتوفرة لديه ، يتم تقديمها بشكل جيد ومناسب لهم .

السحب أكثر من الرصيد المصرفي (السحب على المكشوف) 40-Bank Overdraft

يسمح المصرف لأحد عملائه بأن يسحب مبلغاً من المال أكبر من المبلغ الموجود في رصيده لديه ، ويكون هذا التجاوز أو السماح ضمن حد معين متفق عليه بين المصرف والعميل ، ويدفع عليه الأخير الفائدة التي يتعامل بها المصرف . وتعطى هذه الميزة عادة لعملاء المصرف أصحاب السمعة الحسنة ، الذين مضى على تعاملهم مع المصرف فترة زمنية طويلة ، ويتصفون بالملاءة المالية .

دفتر توفير في مصرف 41-Bank Pass Book

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Saving Book

دفتر الادخار

غرفة المصرف المحصنة 42-Bank Strong Room

هي غرفة كبيرة (أو عدة غرف) محصنة جداً ومحاطة بجميع الاحتياطات الأمنية ، وتكون عادة تحت الأرض ، ويوضع بداخلها أموال المصرف .

قبول الصرافين 43-Bankers Acceptance

هو تعهد خطي من قبل المقرض بإعادة المبلغ المقرض (سداده) إلى المصرف الذي قدم له القرض في موعد إستحقاقه مع الفائدة المستحقة . حيث يكون بإمكان المصرف المقرض أن يحتفظ بالتعهد إلى تاريخ إستحقاق القرض والحصول على قيمته مع الفوائد المستحقة عليه ، أو أن يبيعه في السوق المالي الثانوي إلى أحد المستثمرين فيه (مصرف تجاري، بيوت السمسرة) ، بهذا الشكل ينتقل حق الحصول على الفائدة المستحقة على القرض من البائع (المصرف الذي قدم القرض) إلى المشتري . وإذا لم يتمكن المقرض سداد القرض للشاري ، فيكون بإمكان الثاني العودة إلى البائع (المصرف المقرض) لتحصيل قيمة القرض وفوائده منه .

الفائدة المصرفية المتوقعة 44-Banking Anticipated Interest

هي قيمة الفائدة المتوقع إستحقاقها على حسابات الإيداع ، في حالة توقع عدم حدوث إيداع فيها أو سحب منها ، قبل نهاية الفترة اللازمة لإستحقاقها .

مركزية المخاطر المصرفية 45-Banking Central Risk

تجميع كل الإلتزامات المالية على العملاء لدى المصارف عن طريق إدارة في المصرف المركزي ، بهدف تزويد المصارف بإجمالي مخاطر كل عميل على حده ، بحيث يساعد ذلك المصارف على صنع القرارات الخاصة بمنح القروض .

46-Banking Check

شيك مصرفي

هو شيك مسحوب من مصرف على مصرف آخر بمبلغ محدد وبتاريخ استحقاق معين أو بدون تاريخ .

47-Banking Diversification

التنوعية المصرفية

يشير هذا المصطلح إلى تنوع إختصاصات المصارف وتنوع أعمالها ومهامها ، فقد أصبح هناك على سبيل المثال : المصارف التجارية ، والعقارية ، والصناعية ، والزراعية ، والإستثمارية.... الخ ، كل منها متخصص في مجال معين ويقدم خدمات متنوعة لعملائه .

48-Banking Marketing Department

إدارة التسويق المصرفي

إدارة متخصصة تعمل داخل المصرف ، مهمتها وضع خطط المصرف التسويقية ، وترويج خدماته في مختلف وسائل الإعلان ، وبناء صورة مشرقة له لدى الجمهور ، وتوضيح كفاءة خدماته التي يقدمها لهم . وتسعى هذه الإدارة إلى إستقطاب عملاء جدد للمصرف ، ومحاولة توسيع حصته في السوق .

49-Banking Paying Slip

قسمية إيداع مصرفية

إستمارة يوقعها مسؤول في المصرف تثبت إستلامه مبلغاً مالياً من قبل مودع .

50-Banking Payment Agreement

إتفاقية دفع مصرفية

إتفاق قائم بين دولتين عادة (أو جهتين) يقضي بتسديد قيم البضائع أو الخدمات المتبادلة بينهما ، عن طريق حساب مصرفي في مصرف معين متفق عليه من قبلهما ، يتم تسوية رصيده في أوقات محددة ، حسب شروط الإتفاق ، ويتضمن عادة حداً أقصى للتسهيلات الإئتمانية المتبادلة بينهما .

51-Banks Failure

فشل المصارف

يقصد بالفشل هنا إخفاق المصرف في أدائه ، وذلك بسبب أحد (أو أكثر) العوامل الأربعة التالية :

- الإحتيال والتلاعب مثل عمليات إختلاس الأموال .
- إرتفاع عدد حالات إعسار المقترضين في دفع قيمة قروضهم للمصرف .
- أزمت السيولة النقدية التي تنتج عن سحب المودعين لأموالهم على نطاق واسع .
- إرتفاع حدة المنافسة بين المصارف .

52-Bars Chart

خريطة الأعمدة

تمثيل تخطيطي للمعلومات على شكل رسم بياني يشتمل على عدد من الأعمدة ، يكون طول كل عامود متناسباً مع كمية أو مقدار . ويستعمل هذا الرسم البياني على سبيل المثال في مقارنة بنود فئات كميات مع بعضها بعضاً ، وكذلك في وصف إنجاز عمل أو أعمال خلال فترات معينة من الزمن .

53-Bargain Hunters

صائدو الفرص

هم أحد أنواع المشترين الذين لا يشترون إلا في الفرص التي تحقق لهم ربحاً أكيداً أو مضموناً ، لذلك تراهم يجوبون المتاجر ويفاوضون البائعين كثيراً ، ويبحثون عن بائعين متعثرين لديهم أزمة مالية ، حتى يشتروا ما يريدونه من السلع بأرخص سعر وأعلى جودة .

54-Barrires of Communication

معوقات الاتصال

مجموعة من العوامل المادية وغير المادية التي تصدر عن المتصل أو المتصل به أو عن وسيلة الاتصال ، أو عن البيئة المحيطة بالاتصال ، فتؤثر سلباً في فاعليته ونجاحه ، وهذه المعوقات تختلف من اتصال لآخر حسب نوعه (شفهي ، كتابي) وطبيعته ومن أمثلتها :

- عدم إدراك المتصل لما يريد نقله للمتصل به .
- عدم إدراك المتصل به لما ينقل له .
- عدم كفاءة وسيلة الاتصال .
- عدم وضوح الهدف من الاتصال .
- الضجة والتشويش في مكان الاتصال (الاتصال اللفظي) .
- عدم وضوح مضمون الاتصال (الرسالة) .

55-Base Pay

الأجر الأساسي

هو الراتب أو الأجر الذي يتقاضاه الموظف أو العامل قبل إضافة أية زيادة عليه ، أو إقطاع أي خصم منه كضريبة الدخل .

56-Basic Motion Time

وقت الحركة الأساسية

نظام من الأنظمة الخاصة بوقت الحركة الذي يُقرر مقدماً ، ابتكره "بي برسفريف وجي.ب بايلي" في كندا عام 1950 . في هذا النظام كما هو الحال في الأنظمة الأخرى الخاصة بالوقت ، يحدد ويقرر مقدماً الوقت الذي يجب أن يلتزم به العامل في كل حركة من الحركات الأساسية التي يقوم بها ، وهذه الحركات تكون مقررة عليه مقدماً والتي يُسمح له القيام بها . وبالتالي فالحركات وتوقيتاتها تحدد بشكل مسبق ويلتزم بها العامل خلال أداء عمله وتكون بمثابة حركات وتوقيت معيارية أو قياسية . ويقصد بالحركة الأساسية في هذا النظام ، بأنها الحركة المفردة الكاملة لأحد أعضاء الجسم ، حيث يأخذ هذا النظام في حسابه المسافة

التي يقطعها العضو في حركته ، والإنتباه البصري اللازم لإكمال الحركة ، ودرجة الدقة المطلوبة ، ومقدار القوة اللازمة في الرفع ، والإنتباه العقلي المطلوب ، حيث كل هذه الأمور تؤخذ في الحسبان عند تحديد زمن أو وقت الحركة الأساسية .

57-Basic Wage and Salary

الراتب أو الأجر الأساسي

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف:

Base Pay

58-Batch

الدفعة

كمية من المواد ، أو القطع تُختار كوحدة واحدة لتصنيعها ، والكمية التي تنتج عن التصنيع تسمى بالدفعة . وفي حالة المشتريات تمثل الكمية التي يراد شراءها أو إستلامها مرة واحدة بالدفعة أيضاً . وكذلك في البيع تمثل الكمية التي يراد تسليمها للزبون مرة واحدة دفعة .

59-Batching Production

الإنتاج بالدفعات

أسلوب يستخدم في مجال الإنتاج والعمليات ، بموجبه يتم تقسيم تصنيع المنتج إلى الأجزاء المكون منها ، حيث يقوم بتصنيع كل جزء (حسب تصميمه الهندسي) مرحلة ومجموعة إنتاجية واحدة (آلات ، معدات ، عمال) . في هذه الحالة لا يمكن تركيب الجزء المنتهي الصنع في المرحلة التالية إلا بعد إنتهاء تصنيع الجزء (المرحلة) السابق ، وهذا يعني وجود فترات إنتظار بين مراحل التصنيع ، ذلك لأن الزمن اللازم لإنتاج كل جزء غير متساوي مع زمن إنتاج الأجزاء الأخرى .

60-Bearer Bonds

السندات لحاملها

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، التي لا يسجل عليها إسم حاملها في سجلات الشركة التي أصدرتها ، وهي قابلة للتداول في السوق المالي .

61-Beat the Competition Strategy

إستراتيجية أضرب المنافسة

هي إحدى الإستراتيجيات الهجومية ويسمى بعضها بعضهم بإستراتيجية محاربة المنافسة ، بموجبها تقبل المنظمة التي تتبناها بالربح المنخفض ، حيث تقوم بعرض سلعتها أو خدماتها في السوق بسعر لا يحقق لها سوى ربح قليل ولفترة زمنية محددة ، ويكون هذا السعر أقل بشكل ملحوظ عن أسعار المنتجات أو الخدمات المنافسة والغاية منها إتاحة الفرصة للمستهلكين في السوق تجربة سلعتها أو خدماتها ومقارنة مزاياها مع المنتجات والخدمات المنافسة ، ليكتشفوا أن منتجها أفضل من المنتجات المنافسة . وينصح بتبني هذه الإستراتيجية في حالتين :

- المنتج جديد أي تطرحه منظمة موجودة في السوق وهذا المنتج يُطرح لأول مرة .

- مشاريع الأعمال الجديدة التي هي غير معروفة بعد في السوق ، وتقدم منتجاتها أو خدماتها لأول مرة .

62-Beginning Inventory

مخزون أول المدة

ويمثل أرصدة المواد أو البضاعة الموجودة فعلياً في المخزن في 1 / 1 ، أي في بداية السنة المالية أو المحاسبية، أو بداية النشاط .

63-Behavior Adaption

تكيف السلوك

قيام الفرد بتعديل أو تغيير سلوكه ، كي يتسق مع سلوك الجماعة أو الفريق الذي ينتمي إليه أو يعمل فيه، أو ليتماشى مع موقف معين يواجهه .

64-Behavior Description Interview

مقابلة وصف السلوك

هي إحدى أنواع المقابلات الموجهة أو المخططة التي يتم من خلالها توجيه عدد من الأسئلة للفرد الذي تجري مقابلته والمحددة مسبقاً ، من أجل الكشف عن سلوكياته في مواقف معينة تعرض لها في الماضي ، حيث يمكن من خلال إجاباته عن التصرفات والسلوكيات التي قام بها في تلك المواقف ، إستنتاج بعض الأمور التي يمكن من خلالها الحكم عليه في ما يخص موضوع معين ، كأن يصلح لوظيفة معينة أم لا ؟. وقد تنفذ المقابلة بأسلوب آخر وهو أن يعرض عليه موقف معين على شكل أسئلة ويطلب منه الإجابة عنها ، حيث تشكل هذه الإجابات أسلوب تصرفه لمعالجة الموقف مثال: إذا كنت في وردية عمل ليلاً ولديك ولد مريض ويحتاج إلى طبيب ، ماذا تفعل ؟

65-Behavior Modeling Learning Approach

مدخل سلوك التعلم النموذجي

هو أحد المداخل المستخدمة في مجال تصميم عملية التعلم التدريبي ، ويقوم على معلومة أساسية مفادها : بإمكان البشر ومن خلال ما يمتلكونه من ذكاء وقدرة على تقليد الأشياء ، أن يشكلوا أنماطاً أو نماذج سلوكية ملائمة لواقع عملهم . من خلال ذلك تسعى العملية التعليمية إلى تعليم الفرد وإكسابه أنماطاً ونماذج سلوكية إيجابية صحيحة وناجحة ، بإمكانه الاقتداء بها على أرض الواقع . لذلك تعرض على المتدربين نماذج سلوكية ناجحة ، تشرح لهم ويُعلمون كيف يستفيدون منها على أرض الواقع وفي أعمالهم .

66-Behavior Modification Theory

نظرية تعديل السلوك

انظر المعنى في المصطلح المرادف :

Behavior Re-enforcement Theory

نظرية تعزيز أو تقوية السلوك

67-Behavior Re-Enforcement Theory

نظرية تعزيز السلوك

هي إحدى نظريات الدافعية الإنسانية والحفز الإنساني وتقوم على مفهوم أساسي مفاده هو : أن الإنسان بالفرصة وحب البقاء يبحث عن السلوك أو العمل الذي يحقق له منفعة ويكرر هذا السلوك عند حصوله عليها ، ويتعدى عن السلوك الذي حقق له ضرراً ، ولا يكرره إن حدث هذا السلوك . فالفرد الذي يحصل على حافز ما نتيجة جهده (منفعة) سكرر هذا السلوك مستقبلاً ، وإذا لم يحصل على شيء أو حصل على ضرر لن يكرر بذل هذا الجهد ثانية ، وكلما زادت المنفعة أو الضرر زادت الدافعية . في هذه الحالة وفي ضوء مفهوم هذه النظرية يتوجب على المنظمة استخدام نوعين من الحوافز : إيجابية لتعزيز السلوك الإيجابي وسلبية (عقوبات) لمنع السلوك السلبي الذي يسمى بالتعزيز أيضاً ، وهذا يحد ذاته يعتبر تعديلاً للسلوك .

68-Behavioral Job Design Approach المدخل السلوكي في تصميم العمل

يهدف هذا المدخل في تصميم العمل إلى تحسين نوعية الحياة في مكان العمل ، حيث ركز على خمسة مبادئ أساسية يجب أن تتوفر في التصميم وهي ما يلي :

- التأكيد على الرقابة الذاتية من أجل تحقيق الإشباع المعنوي للعاملين ، والإحساس بالمسؤولية .
- إنهاء العملية ، أي جعل الفرد أو فريق العمل مسؤولاً عن إنجاز عمل واحد من بدايته حتى نهايته .
- تنويع المهام ، وهذا يعني توسيع نطاق التخصص لإكساب الفرد مهارات أكثر وجعل العمل فيه إثارة .
- الاستقلالية ، أي أن يوفر العمل لشاغله قدرًا من المرونة وحرية التصرف .
- التفاعل ، أي تحقيق التفاعل والترابط بين الوظائف ، عن طريق توفير حرية الاتصال مع الآخرين ، وإقامة علاقات إجتماعية بينهم ، وأن يسمح التصميم لنشوء تعاون في ما بين شاغليها .

69-Behavioral Observation Scale مقياس الملاحظة السلوكية

أحد الأساليب المستخدمة في تقييم أداء الموارد البشرية ، بموجبه يتم حصر أبعاد السلوك الجيد فقط وصياغتها على شكل عبارات أو جمل وصفية ، لكل منها قيمة أو وزن يحدد أهميتها . ويطلب من المقيم من خلال المعلومات التي لديه عن الشخص الذي يقيم سلوكه ، أن يحدد أي من العبارات (صفات) تحدث أو موجودة لديه ، فالصفة المتوفرة لديه يحصل على نقاطها ، أما غير المتوفرة فيخسر نقاطها . في الأخير تجمع النقاط ويستخرج متوسطها الذي يعبر عن مستوى سلوك الفرد : ممتاز ، جيد جداً ، جيد ، وسط ، ضعيف .

70-Behavioral School المدرسة السلوكية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Behavioral Theory

النظرية السلوكية

71-Behavioral Sciences

العلوم السلوكية

مجموعة من العلوم الإنسانية (علم النفس ، علم الاجتماع ، السلوك التنظيمي ... الخ) التي تدرس السلوك الإنساني وتعمل على تفسيره ، من أجل التعامل معه بشكل إيجابي . فتتناول تفسير الشخصية الإنسانية ، وأنماطها ، ودوافعها ، ومحفزاتها ، والعقد النفسية الخ .

72-Behavioral Theory

النظرية السلوكية في الإدارة

هي إحدى نظريات الإدارة التي تشتمل على عدد من النظريات الفرعية ، وهي امتداد لنظرية العلاقات الإنسانية ، حيث اعتمدت على علم النفس والاجتماع لتفسير السلوك الإنساني داخل المنظمة ، ومعرفة التعامل معه بشكل إيجابي ، وتقوم على مفهوم أساسي هو: أن المنظمة مكان للعمل والحياة معاً ، وأن العمل وسيلة للحياة ، والإنسان هو الوحدة الأساسية التي تتكون منها المنظمة التي هي ليست مجرد هيكل جامد من العلاقات ، بل هي إلى جانب ذلك شكل حيوي يضم أفراداً يُسرون العمل فيها ويتقنونه ، ولديهم أنماط سلوكية ، وعادات إجتماعية ، تؤثر في سلوكهم وأدائهم . وعليه فهذه النظرية تسعى إلى دراسة سلوك الفرد والجماعة أثناء العمل ، من أجل تفسيره ومعرفة دوافعه وحاجاته التي تؤثر فيه . كما تسعى إلى معرفة تأثير المجتمع في سلوك الفرد والجماعة . لذلك على القيادة الإدارية أن تعرف بأن العلاقات الإنسانية هي علم وفن ، وأن داخل المنظمة تنظيم غير رسمي (الجماعات والشلل) يعمل إلى جانب التنظيم الرسمي ، يجب التعامل معه بشكل إيجابي وعدم مقاومته ، لأن له تأثير كبير في نجاح المنظمة .

73-Behind-the Scene-Operators

العاملون في صمت

فئة من العاملين الذين لا يحبون الأضواء والدعاية والتفاخر ، فهم يؤثرون أن يؤدوا أعمالهم ويحققوا الإنجازات في صمت .

74-Beliefs

معتقدات

هي إقناع وقبول الإنسان لفكرة معينة أو لإتجاه فكري معين ، أو حدث ، أو مذهب محدد ، عن طريق الاتصال بالشيء موضوع الاعتقاد مباشرة ، أو الحصول على معلومات عنه ، أي بشكل غير مباشر عن طريق الآخرين . ولا يتشكل الاعتقاد إلا بعد دراسة تحليلية للشيء الذي هو موضوع الاعتقاد والوصول إلى إستنتاج مقنع حوله . وبالتالي فالمعتقدات هي القاعدة أو الخلفية التي تشكل الإتجاهات ، التي تكون بدورها مسؤولة عن توجيه السلوك الإنساني ، وعن تشكيل القيم التي يؤمن بها الفرد ويلتزم بمضمونها .

75-Belonging Need

حاجة الانتماء

يعبر الانتماء عن الارتباط بشيء ، وبالتالي فهو شعور فطري غريزي لدى الإنسان بأنه ينتمي إلى أسرة أو عشيرة ، أو مدينة ، أو بلد ... الخ ، بحيث يكون مرتبطاً بها ويقدم ولاءه وإلتزامه لها ، ويخضع لعاداتها وتقاليدها وقيمها ونمط سلوكها . هذه الحاجة تعتبرها منظمات اليوم شيئاً ذو أهمية كبيرة ، يتوجب زرعها لدى العاملين فيها ، ليشعروا بأنهم جزءاً منها ومرتبطين بها ، وهذا يشكل دافعية إيجابية قوية للعمل .

76-Benchmark Jobs

الوظائف المعيارية

مصطلح يستخدم في مجال تقييم الوظائف ، حيث يُنتقى مجموعة من وظائف المنظمة كعينة لتمثل وظائفه، ثم تقييم كل منها وفق معايير تقييم محددة . بناء على هذا التقييم يجري تقييم باقي وظائف المنظمة ، وذلك عن طريق مقارنة وصف كل منها مع وصف الوظائف المعيارية .

77-Benchmarking

المعايرة

أسلوب لمقارنة نشاط المنظمة ككل أو جزء (مجال عمل ، نظام معين ... الخ) من نشاطها مع المنظمات الأخرى التي تعمل بنفس المجال الذي تعمل فيه ، وهذه المنظمات يجب أن تكون ناجحة ورائدة ، وذلك من أجل إعتبارها معياراً لمقارنة وضعها بها . والهدف من ذلك هو تقييم وضعها كلياً أو جزئياً بالمقارنة مع نموذج مثالي وهو منظمة أخرى ناجحة ، وهذا كله من أجل السعي مستقبلاً للوصول لهذا المعيار أو الوضع المثالي وتجاوزه إن أمكن .

78-Beneficiary

المستفيد

هو حامل الورقة المالية تظهراً أو تحريراً ، وهو الذي يحق له قبض المبلغ المذكور عليها .

79-Benefit Market Segmentation

تجزئة السوق حسب معيار المنفعة

أحد المعايير المستخدمة في مجال تجزئة السوق ، بموجبه يصنف المستهلكين المحتملين للسلعة أو الخدمة المراد تسويقها إليهم فيه، في مجموعات أو فئات وفق أسباب شرائهم للسلعة أو الخدمة أي حسب المنفعة التي يتوقعون الحصول عليها من جراء شرائهم للسلعة أو الخدمة .

80-Benefits

المزايا الإضافية

ويسمونها بعضهم بالمزايا العينية ، وتدخل في تصنيف الحوافز غير المباشرة وتأخذ شكل خدمات متنوعة ذات قيمة مالية تقدمها المنظمات لجميع العاملين فيها (العمال الدائمون) دون مقابل ، أو بتغطية جزء من تكلفتها ، ودون إستثناء فئة منهم وبغض النظر عن مستوى كفاءتهم ، وقد أطلق عليها تسمية الحوافز غير المباشرة ، بسبب أن الحصول عليها غير مرتبط بمستوى الأداء . والمزايا الإضافية إما أن تكون طوعية . كحافز تقدمه المنظمة للعاملين لديها ، أو إجبارياً بموجب القوانين كالتأمين على الحياة مثلاً .

81-Bid Bond

كفالة ضمان مبدئية

هي عبارة عن خطاب ضمان يصدره المصرف للغير لمصلحة أحد المتعاملين معه الذي قد يكون مقاولاً أو رجل أعمال ، لتمكينه من المشاركة في المناقصات المحلية أو الخارجية .

82-Bids

عروض (عطاءات)

ويسمى بعضها بعضهم بإستجرار العروض وهي إحدى طرق شراء السلع أو الخدمات . بموجبها تقوم المنظمة صاحبة الحاجة بالإعلان عن حاجتها لسلعة أو أكثر أو خدمة معينة (صيانة ، تمديدات صحية أو كهربائية... الخ) ، وبمواصفات محددة ، وتطلب من لديه الإمكانية على توريد هذه السلعة أو تنفيذ الخدمة، أن يقدم سعره كتابياً للمنظمة وخلال فترة زمنية محددة ، حيث يتم إختيار السلعة (أو العرض) الأقل من ضمن الأسعار المعروضة .

83-Bilateral Trade Agreement

إتفاقية التجارة البينية

إتفاقية تجارية ثنائية تتم بين بلدين ، تتضمن شروطاً تنظم التجارة بينهما ، وبشكل خاص عمليات الإستيراد والتصدير ، في ما يخص الرسوم الجمركية ، والسلع المسموح بدخولها وكمياتها ، وعمليات فحص البضائع ، والموانئ المسموح الدخول منها . وتجدر الإشارة إلى أن إتفاق التجارة البينية يقوم على أساس المعاملة بالمثل بين البلدين .

84-Bill of Exchange

كعمبيالة (سفتجة)

صك يحمره شخص يسمى الساحب يأمر فيه شخصاً آخر يسمى المسحوب عليه بوفاء مبلغ من المال في تاريخ معين ، لإذن شخص ثالث هو الحامل أو المستفيد . والكعمبيالة شائع إستخدامها في مجالات الأعمال بشكل عام والتجارية بشكل خاص ، وبالتالي فهي تعبير عن قرض مالي يقدمه تاجر أو مُصنع للآخرين ، وهي ضمان له بسداده .

85-Bio-Data and Information

سيرة المعلومات والبيانات الذاتية

Bio هي إختصار لكلمة Biographical وتعني الصورة أو السيرة الذاتية ، التي هي عبارة عن بيان مكتوب يشتمل على بيانات ومعلومات شخصية يعدها الفرد عن نفسه وتتعلق بإسمه ، عنوانه ، حالته الإجتماعية والصحية ، وإهتماماته ، وميوله ... الخ . وتفيد هذه السيرة أنها تعطي تعريفاً عاماً وشاملاً عن صاحبها للآخرين ، وتُطلب عادة عند التقدم للتوظيف في أية منظمة .

86-Biologic-Personality Theory

النظرية البيولوجية عن الشخصية

صاحب هذه النظرية هنري موري " Henry Murry " الذي يرى أن التكوين العضوي للإنسان هو الأساس لدراسة وفهم الشخصية الإنسانية ، فتطور الشخصية يتماشى مع مراحل التكوين العضوي وتجاربه في البيئة التي يعيش فيها . فمع تزايد عمر الإنسان الزمني يمر بمراحل نفسية مختلفة ويكتسب من

خلالها صفات متعددة من البيئة التي يعيش فيها عن طريق الإحتكاك مع الآخرين ، والتعلم ، والثقافة ... الخ ، فشخصية المراهق مثلاً تختلف عن شخصية الإنسان ذي الأربعين سنة .

87- Bird-Strategic Management Approach

مدخل الطير في الإدارة الإستراتيجية

هو أحد المداخل المستخدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية ، بموجبه تقوم المنظمة بالمفاضلة بين الفرص المتاحة للإستثمار والمتوفرة في بيئتها الخارجية (السوق) في ضوء إمكاناتها وظروف السوق ، لاختيار أفضلها . وسمي بهذه التسمية كناية عن بحث الطير عن أفضل غصن في شجرة كثيرة الأغصان ليوفر لنفسه وقوفاً مريحاً وآمناً .

88-Black Market

سوق سوداء

هي سوق غير نظامية يتم فيها بيع سلعة وفق مبدأ الإحتكار ، حيث يكون سعر بيعها فيه ، أكبر من سعر بيعها الحقيقي . وينشأ هذا السوق في حالة ندرة السلعة ، حيث يكون عرضها في السوق قليلاً والطلب عليها كبيراً .

89-Blank Endorsement

التظهير على بياض

ويسميه بعضهم بالتظهير المفتوح ويعني ، التوقيع على ظهر أية أداة مالية (شيك مثلاً) قابلة للتداول ، دون تسمية الشخص المظهر له .

90-Blank Page

الصفحة الخالية

ورقة بيضاء لا تشتمل على كتابة جاهزة للنسج عليها .

91-Blind Selling

البيع الأعمى

يقصد به البيع بدون فحص ومعاينة ، ويتم هذا النوع من البيع للسلع ذات الثمن الرخيص ، والجودة المتدنية والمعروفة بشكل مسبق من قبل الشاري ، كما يتم بالنسبة لشراء السلع القديمة أو المتقادمة بالمزادات العلنية .

92-Block Discount

خصم الحجم الكبير

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Quantity Discount

خصم الكمية

93-Blocked Accounts

حسابات مجمدة

انظر المعنى في المصطلح المرادف :

Frozen Account

94-Blue Collar Workers**العمال أصحاب الياقة الزرقاء**

تسمية أطلقت على العمال الصناعيين وعمال الخدمات الفنية والصيانة في مجال التجارة والحدادة والكهرباء ... الخ . ويعود سبب التسمية إلى أن هؤلاء يرتدون عادة ملابس عمل زرقاء لتحمل الأوساخ الناجمة عن ممارستهم للعمل . وتجدر الإشارة إلى أن هؤلاء العمال لا يمارسون أعمالهم في المكاتب بل على خطوط الإنتاج والورش الفنية .

95-Board Interview**مقابلة المجلس**

لقاء ينفذه مجموعة من الأشخاص هم أعضاء المجلس مع فرد ما من أجل الحصول على معلومات معينة منه . فبدلاً من أن يمثل الشخص أمام كل عضو على إنفراد من أجل طرح الأسئلة عليه والحصول على إجابات ، يحضر أمام جميع الأعضاء بآن واحد ، وي طرح كل منهم أسئلته أمام الأعضاء الآخرين .

96-Board of Directors**مجلس الإدارة**

هي الجهة العليا المعنية في وضع إستراتيجية المنظمة العامة من أجل تحقيق أهدافها ، ورسم سياسات العمل فيها ، وإعتماد القرارات المتخذة فيها وفق نظامها الداخلي ، وإقرار ميزانيتها الختامية ، وتقييم أعمالها . ويختلف تكوينه من القطاع العام عن الخاص ، ففي العام يتم تشكيله عن طريق تعيين أعضائه من جهة حكومية صاحبة الحق في ذلك . أما في القطاع الخاص ، ففي شركات الأموال مثلاً يتم إنتخابه من قبل الجمعية العمومية (المساهمون) ، أما في شركات الأشخاص ، فيتشكل من الملاك أصحاب رأس المال .

97-Body Language**لغة الجسد**

مؤثرات غير لفظية حركية تصدر عن شخص ما يريد نقل معلومة لشخص آخر من خلال حركات اليدين والوجه والأرجل ، وتستخدم كوسيلة إتصال مع المصابين بالصمم والبكم . كما تستخدم كأداة مساعدة في عملية الإتصال الشفهي للتأكيد على معلومة معينة ، فhez الرأس لتحت مثلاً إشارة على الموافقة أو الفهم .

98-Bold Face Type**الحرف الأسود**

حرف غليظ مميز يستخدم في الطباعة .

99-Bond Holder**حامل السند**

السند هو قرض مالي بمبلغ ليس كبيراً ، تُصدره الشركات المساهمة عادة والحكومات أيضاً من أجل الإكتتاب فيه كمصدر من مصادر التمويل المالي . يتضح من ذلك أن حامل السند هو مقرض يستثمر ماله في السند ، وبالتالي فهو لا يحصل على أرباح بل على الفائدة المحددة على السند ، وبتاريخ محدد وهو تاريخ إستحقاق السند ، يسترجع حامله قيمة سنده .

100-Bond Transfer**تمويل السند المالي**

هو تحويل ملكية السند المسجل من شخص لآخر في سجلات الجهة المصدرة له ، أو الجهة الموكل إليها إدارة السندات ، وذلك بموجب طلب تحويل أصولي من قبل مالك السند .

101-Bonded Goods**بضاعة محتجزة في الجمرک**

هي البضاعة المحتجزة والمخزنة في مستودعات الجمرک حين قيام مستوردها بسداد الرسوم الجمركية المترتبة عليها ، ويدفع إضافة إلى الرسوم الجمركية رسوم التخزين أي رسوم أرضية المستودع المخزنة فيه .

102-Bonds**سندات**

قرض مقسم إلى أجزاء متساوية في القيمة كل جزء يسمى بالسند ، وتصدر السندات إما عن الدولة (وزارة المالية) ، أو الشركات ، حيث تُطرح للإكتتاب عليها للعامّة (الناس) لمن يريد. ويسجل على السند قيمته الاسمية ، والفائدة المستحقة عليه بإعتباره قرضاً ، وتاريخ إستحقاقه . إذاً يمكن القول بأن السند نصيب شخص في قرض طرحته الدولة أو شركة في إكتتاب عام .

103-Bonus**مكافأة**

مبلغ من المال يصرف للعامل أو الموظف صاحب التميز في أدائه وعطائه ويأخذ شكلين : الأول إذا حقق معدل أداء معين يشير إلى مستوى كفاءة معين في عمله ، كأن يقول إذا حقق تقدير ممتاز يستحق مكافأة كذا . الثاني إذا قام الفرد بعمل متميز كتقديم إقتراح جيد أو حل مشكلة معينة ... الخ . والمكافأة لا تعتبر جزءاً من الراتب أو الأجر وهي من الحوافز المباشرة ، وتصرف لمرة واحدة أو أكثر في كل مرة يتميز فيها العامل أو الموظف .

104-Book of Terms**دفتر الشروط**

يستخدم هذا المصطلح في مجال شراء البضائع والمستلزمات وتنفيذ التعهدات عن طريق المناقصات ، حيث يقوم الشاري الذي هو في الغالب شركة (صاحبة الحاجة) بإعداد وإعلان دفتر يتضمن المواصفات الفنية المطلوب توفرها في البضاعة المطلوبة أو العمل المراد تنفيذه ، وكيفية التسليم ، وشروط الإستلام والفحص ، ومكان التسليم ... الخ ، حيث عند قبول البائع أو المتعهد بتنفيذ العمل (الذي رسا عليه الشراء أو التعهد) يكون ملتزماً بما جاء فيه ، ويُسأل قانوناً إذا أخل بهذه الشروط .

105-Bottle Neck at Work Flow**عنق الزجاجة في تدفق العمل**

يسمى بعضها بعضهم بنقطة الاختناق وهو مصطلح معروف في مجال تبسيط الأعمال ، ويشير إلى أن خطوة أو أكثر من خطوات أو مراحل العمل الواحد يتأخر عندها إنسيابه أو تدفقه . ويحدث هذا الاختناق عندما يكون زمن تنفيذ إحدى الخطوات أكثر من زمن تنفيذ باقي الخطوات، هذا الاختناق يدعى بعنق الزجاجة .

106-Bottom Line**قاعدة الهرم التنظيمي (العمال المنفذون)**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Operational Line

الخط (المستوى) التشغيلي

107-Bottom up-Management**الإدارة من القاعدة (الأسفل) للأعلى**

أسلوب إداري يؤكد بأن أساس تنفيذ العمل في أية منظمة هو قاعدة الهرم التنظيمي أي عمال الإنتاج أو المنفذون ومشرفيهم ، ففي القاعدة يتم تنفيذ أعمال المنظمة . وبالتالي يؤكد هذا الأسلوب على أن وضع الإستراتيجية والسياسات وصنع القرارات في الإدارة العليا والوسطى ، يجب أن ينطلق من القاعدة ، فالتقارير التي تعدها الإدارة الإشرافية عن تنفيذ العمل وسيره وظروفه ومشاكله ... الخ ، توفر المعلومات الضرورية التي تبني عليها الإستراتيجية وصنع القرارات بحيث تكون متماشية مع الواقع والظروف . إذاً يمكن القول أن هذه الإدارة هي توجه ديموقراطي يشير إلى أن خطط وقرارات المنظمة لا تقر ولا تدرس في الإدارة العليا ، دون العودة لآراء وقناعات المستويات الإدارية الأدنى .

108-Bottom up-Planning**التخطيط من الأسفل للأعلى**

يعبر عن الاتجاه الذي يسير فيه تخطيط المنظمة ووضع خططها . بموجه يبدأ التخطيط ووضع الخطة من قاعدة الهرم التنظيمي ، حيث تقوم كل وحدة إدارية في المستوى الإداري الواحد وفي ضوء أهداف المنظمة ، بوضع الخطة الخاصة بها وترفعها للمستوى الإداري الأعلى من أجل دراستها وتعديلها حسب الحاجة ، إلى أن تصل الخطط لمستوى الإدارة العليا ، التي تقوم بتعديلها وتنسيقها وتوحيدها وجعلها خطة واحدة تشمل المنظمة كلها وتعبر عن خططها .

109-Boxing and Carting**الكرتنة والصندقة**

عمليتان تستخدمان في مجال تعبئة وغلفنة البضائع أو السلع . فالكرتنة يقصد بها هنا وضع السلعة في علب مصنوعة من الكرتون من أجل سهولة وسلامة نقلها . أما الصندقة فهي وضع السلعة في صناديق معينة (خشبية ، معدنية) من أجل حمايتها أثناء عملية نقلها وسهولة تداولها .

110-Boycotts**مقاطعة منتجات الشركة**

إجراء بديل عن إضراب العمال عن العمل تلجأ إليه النقابات العمالية . بموجه تطلب النقابة من العمال مقاطعة منتجات الشركة التي يعملون فيها وعدم شرائها ، كوسيلة ضغط إقتصادية على إدارة المنظمة من أجل تلبية مطالبها .

111-Brain Storming**العصف الذهني/ توليد الأفكار**

جلسات تضم مجموعة من الأشخاص يُطلب منهم أن يقدموا ما يشاؤون من أفكار جديدة حول مشكلة ما أو موضوع معين ، ويفضل أن تكون غريبة وفريدة وجنونية أحياناً لم يسبق تقديمها من قبل . كما يطلب منهم تنمية الأفكار المطروحة بإضافة أفكار أو عناصر جديدة عليها ، أو ربطها بأفكار أخرى بحيث تتكامل أفكار المشاركين ولا تتناقض ، أي توفير إنطلاقة وحرية فكرية دون قيود . إذاً العصف الذهني هو وسيلة لإثارة الفكر والنشاط الذهني عن طريق إحداث اضطراب مفاجئ في التفكير ينتج عنه أفكار غير متوقعة مبتكرة ، وبالتالي لا يسمح العصف بربط التفكير بنمط ذهني معين . وقد أستخدم هذا الأسلوب الأمريكي " osborne " الذي كان يعمل في مجال الدعاية والإعلان .

112-Brain Storming –Free Riding Problem

مشكلة الراكب المجاني في أسلوب العصف الذهني

مضمون هذه المشكلة يشير ، إلى أن الأفكار التي تولد من خلال جماعة العصف الذهني ، إنما تنجم عن فكرة يطرحها أحد أعضاء الجماعة ، الذين يقومون بإضافة أفكار مكملتها ، لتصل الفكرة إلى صورتها النهائية . وفي هذه الحالة لا يمكن أن تنسب الفكرة إلى صاحبها ، بل تنسب إلى الجماعة كلها ، وهنا يشعر صاحبها بأن لولا فكرته التي طرحها لما تمكن باقي الأعضاء من طرح أفكارهم المكملتها ، وبالتالي فقد حصلوا على منفعة مجانية .

113-Brain Worker

العامل الذكي (النير)

يشير معنى هذا المصطلح إلى العامل الذكي الذي يمتلك فكراً متميزاً يساعده على تقديم الاقتراحات النيرة ، وإبتكار الأشياء الجديدة ، وأداء المهام الصعبة .

114-Branch Stores

متاجر الفروع

تنشأ هذه المتاجر عن طريق وجود متجر كبير وفيه أقسام (قسم العطور، قسم الملابس النسائية ، قسم أدوات التجميل الخ) ، ولكل قسم فيه مشرف يدير أعماله . ثم بعد فترة تقرر إدارة هذا المتجر الكبير إنشاء أو افتتاح فروع له في مناطق جغرافية أخرى ، يكون في كل منها أيضاً أقساماً كما هو الحال في المتجر الأم ، ويكون رئيس القسم في الفرع تابعاً لرئيس القسم في المتجر الرئيس أو الأم .

115-Brand

علامة تجارية مميزة

هي الاسم أو العبارة أو الرمز أو كل هذه العناصر مجتمعة التي تُعرف بها سلعة أو خدمة معينة في السوق ، وهذه العلامة هي التي تميز السلعة أو الخدمة عن غيرها من السلع والخدمات المماثلة التي يقدمها المنتجون للسوق .

116-Brand Awareness

الوعي بالعلامة التجارية (الماركة)

يستخدم هذا المصطلح في مجال التسويق وبشكل خاص في حقل الترويج . ويشير معناه إلى مدى إدراك المستهلك المحتمل في السوق المستهدف للمنتج وتمييزه له عن باقي السلع المنافسة له في السوق. ولا يقصد بالإدراك أو الوعي هنا بالمعرفة السطحية بالمنتج ، بل يقصد به الإلمام الجيد بكل ما يتعلق به من معلومات مثل : إسم المنتج ، الشركة المنتجة له ، مزاياه ، سعره ، أماكن بيعه ... الخ .

117-Brand Image

صورة ذهنية عن علامة تجارية تخص سلعة معينة

هي الانطباع الذي يتولد لدى المستهلك في السوق سواء أكان مستهلكاً فعلياً أم مستهلكاً محتملاً ، عن سلعة معينة من ضمن مجموعة سلع معروضة في السوق ، وسواء أكان هذا الانطباع إيجابياً أم سلبياً .

118-Brand Line Extension

خط العلامة التجارية الواسع

العلامة التجارية بوجه عام هي : إسم ، أو شكل ، أو تصميم ... الخ ، أو مزيجاً منها ، تستخدم من أجل تمييز منتج ما أو خدمة معينة تنتجها أو تقدمها شركة ما ، عن باقي المنتجات أو الخدمات المماثلة المعروضة في السوق من قبل المنافسين . أما الخط هنا فيعني سلسلة أو مجموعة منتجات تنتجها شركة واحدة وتضع عليها نفس العلامة التجارية الخاصة بها ، مثل شركة (LG) الكورية التي تضع علامتها التجارية على سلسلة منتجاتها . ويستخدم خط العلامة التجارية بشكل خاص ، عندما تكون العلامة التجارية معروفة ورائجة في السوق .

119-Brand Manager

مدير الصنف (أو العلامة التجارية)

مصطلح يستخدم في مجال التسويق وإدارة المبيعات بشكل خاص . ويعبر عن موظف تنفيذي مسؤول عن تسويق صنف أو سلعة معينة تحمل علامة تجارية بين مجموعة سلع تنتجها الشركة ، ويعمل تحت إشراف مدير التسويق الذي يرأس مجموعة مديري الأصناف .

120-Brand New

سلعة جديدة تماماً

سلعة جديدة تطرح لأول مرة في السوق وتحمل في العادة علامة تجارية تميزها عن السلع الأخرى المماثلة.

121-Brand Product Market

سوق ماركة المنتج

سوق متخصص تباع فيه سلعة معينة فقط بماركات مختلفة ، كل منها تخص شركة أو منتج معين كسوق أو معرض الطائرات في دبي مثلاً ، الذي تعرض فيه الشركات المنتجة للطائرات طائراتها ، التي تحمل كل منها ماركة أو اسماً تجارياً خاصاً بها مثل : Air Bus ، Boeing ... الخ .

122-Branded Goods

السلع المميزة

هي السلع (أو الخدمات) التي يكون لها علامة تجارية خاصة بها ، بشكل تميزها عن مثيلاتها من السلع الموجودة في السوق ، لأن العلامة التجارية هي بمثابة هوية شخصية تحملها السلعة أو الخدمة وتميزها عن مثيلاتها .

123-Breadth of Functional Knowledge **إتساع المعرفة الوظيفية**

هو أحد المعايير التي تستخدم في مجال وصف وتقييم الوظائف ، ويعبر الإتساع هنا عن تنوع المهارات والمعرفة الوظيفية المطلوبة أو التي يحتاجها تنفيذ مهام وظيفة ما.

124- Breadth of Financial Knowledge **نظرية إتساع السوق المالي**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Advanced Decline Theory

نظرية الإرتفاع والإنخفاض

125- Breadth Work Hours System **نظام توسيع ساعات العمل الرسمية**

أحد أساليب تنظيم ساعات العمل إستحدثته منظمات ألمانيا في أواخر الستينات . بموجبه يُجعل زمن العمل في المنظمة /12/ ساعة تبدأ من الساعة السادسة صباحاً وحتى السادسة مساءً ، وهذا الزمن يقسم إلى ثلاث فترات على النحو التالي :

1 - من 6 صباحاً حتى 10 صباحاً .

2 - من 10 صباحاً وحتى الثالثة بعد الظهر .

3 - من 3 بعد الظهر وحتى السادسة مساءً .

بموجب هذا التقسيم يجبر جميع العاملين العمل خلال الفترة الثانية التي أسموها بفترة الذروة ، حيث يكونوا قد عملوا /5/ ساعات ، وترك لهم حرية إستكمال وقت عملهم المتبقية ثلاث ساعات إما في الفترة الأولى الصباحية أو المسائية ، حيث يكونوا قد عملوا /8/ ساعات . الغاية من هذا الأسلوب هو توفير المرونة في ساعات العمل كحافز معنوي . و تجدر الإشارة هنا إلى عدم إمكانية تطبيق هذا الأسلوب على خطوط الإنتاج أو المنظمات التي لديها ثلاث ورديات .

126- Break – Down Maintenance **صيانة العطل**

ويسمى بعضها بعضهم بالصيانة العلاجية ، وتعني أن الصيانة هنا هي لمعالجة العطل الذي حدث في الآلة ، أي أنها تتم بعد حدوثه .

127-Break-Even Chart **خريطة التعادل**

هي تمثيل بياني يستعمل عادة في إظهار قدرة المشروع على الربح عند مستويات مختلفة من النشاط (الإنتاج) ، حيث يوضح الشكل البياني العلاقة بين متغيرين التكاليف الكلية (ثابتة + متغيرة) عند

مستويات مختلفة من الإنتاج ، وحجم الإيراد من خلال حجم المبيعات عند كل مستوى . فعند تقاطع خطا التكاليف والإيراد (الذي يسمى بنقطة التعادل) ، هذا يعني تساوي الإيراد مع التكلفة الكلية وبالتالي عند هذا المستوى لا يوجد ربح ولا خسارة .

128-Break-Even Point

نقطة التعادل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Break – Even Chart

خريطة التعادل

129-Break-Even Performance

مستوى التعادل في الأداء

هو ذاك المستوى من الأداء أو كمية الإنتاج التي عندها تبدأ عملية دفع الحوافز للعاملين ، لأن أية كمية أداء بعد هذا المستوى تحقق ربحاً . وكلما إرتفعت هذه الكمية عن مستوى الأداء زاد الربح وزادت الحوافز (في حالة ربط الحوافز بالإنتاج) ، وبالتالي لا يجوز دفع حوافز دون مستوى التعادل ، لأن الدفع في هذه الحالة يعني وجود خسارة .

130-Break Even Profit Point Model (BEPP)

نقطة تعادل الربح

وتقاس عن طريق مايلي:

التكاليف الثابتة + الربح المستهدف

سعر بيع الوحدة - تكلفة الوحدة المنتجة الواحدة المتغيرة

ويشير الربح المستهدف إلى متوسط الربح الإقتصادي السائد في مجتمع إقتصادي صناعي معين ، كأن نقول بأن متوسط الربح الإقتصادي في الصناعة الغذائية هو 20%، وبالتالي فالأفضل دائماً أن يكون الناتج أكبر من الربح المستهدف .

131-Breakthroughs Approach for Continuous Improvement

مدخل التحسين المستمر دفعة واحدة

يمثل هذا المدخل المدخل الأمريكي في إجراء عمليات التحسين في المنظمة ، حيث يشير مفهومه إلى ما يلي : التحسين لا يأتي خطوة خطوة ، بل يأتي بخطوة أو دفعة واحدة كبيرة وواسعة ، فالأمريكيون لا يقتنعون بأن التحسين يجب أن يأتي على مراحل متأنية ، بل يأتي بمراحل سريعة وعريضة ، أي قفزات سريعة ومتلاحقة بالاعتماد على تكنولوجيا معقدة ومتطورة جداً ، وإمكانات مالية كبيرة للوصول إلى التحسين المنشود . وبعد تحقيق الضربة أو القفزة ، يبدأ التفكير بضربة أخرى تالية على نفس المنوال . يفهم من ذلك أن مدخل التحسين الأمريكي يعتمد على الإمكانيات المالية والتكنولوجيا المتطورة أكثر من العنصر البشري في العمل .

132-Bridge Jobs to Retirement**الوظائف الجسرية للتقاعد**

مصطلح يطلق على الوظائف التي يُنقل إليها العاملون من كافة الفئات قبل إحالتهم للتقاعد، حيث تكون مسؤوليات هذه الوظائف أقل من مسؤوليات وظائفهم الحالية والسابقة، وتكون عادة ذات طابع استشاري. الغاية من هذه السياسة تخفيف عبء العمل عن كاهل من قارب الوصول إلى سن التقاعد، لأنه لم يعد بإمكانه صحياً بسبب كبر سنه تحمل أعباء عمل كبيرة كما كان في السابق، وبالتالي فالوظائف الجسرية هي قِية للعاملين لإنهاء خدمتهم في المنظمة بسبب بلوغهم سن التقاعد.

133-Briefed Communication Groups**جماعات الإتصال المختصر**

في سبيل تفعيل الإتصالات عبر المستويات الإدارية ضمن الهيكل التنظيمي، راحت المنظمات المعاصرة في أوروبا الغربية، وأمريكا الشمالية، ياتباع أسلوب تشكيل لجان من كل مستوى إداري، تُستدعى اللجنة (الجماعة) لاجتماعات دورية منتظمة من أجل إطلاعها على القرارات المتخذة أو المنوي إتخاذها وعلى السياسات المنوي تطبيقها... الخ وشرحها لهم، لتقوم هذه اللجنة بشرحها للجنة التي هي في المستوى الأدنى، وتستمر هذه العملية بهذه الصورة إلى أن تصل للجماعة أو اللجنة في أدنى مستوى إداري. وبالطبع تقوم كل لجنة في كل مستوى إداري بشرح المعلومات للعاملين في المستوى التي هي موجودة فيه. وفي المقابل تقوم الجماعات في المستويات الأدنى بنقل معلومات عن التنفيذ ومشاكل العمل... الخ إلى الجماعة التي هي في المستوى الأعلى. بهذا الشكل تكون المنظمة قد حققت فائدين هما: حققت تياراً متدفقاً من المعلومات الصاعدة والهابطة والإتصال بالإتجاهين، وأيضاً رفع الروح المعنوية ومعرفة الجميع ماذا يدور في المنظمة.

134-British Association for Commercial and Industrial Education (BACIE)**الجمعية البريطانية للتعليم التجاري والصناعي**

تشكلت هذه الجمعية البريطانية عام 1934 بإندماج جمعية تقدم التعليم في الصناعة والتجارة بالجمعية البريطانية للتعليم التجاري، وتنشر مجلة دورية باسمها.

135-British Institute of Management**الجمعية البريطانية للإدارة**

تأسست هذه الجمعية في بريطانيا عام 1947، وهي مؤسسة مستقلة غير سياسية ولا تهدف إلى تحقيق الربح، تقدم خدمات استشارية ومعلومات خاصة بأصول الإدارة وأساليبها، وتنظم حلقات دراسية ومؤتمرات، وتنشر كتباً في مجال الإدارة.

136-Broken Process**العملية المختلة**

مصطلح يُستخدم في مجال إعادة هندسة الأعمال (المندرة) وتعني ، تلك العملية (إدارية، إنتاجية... الخ) التي تعاني من مشاكل تحول دون تحقيق الفعالية فيها ، ويتصف الأداء فيها بأعراض سلبية ناشئة عن مسببات معينة . مثل هذه العملية تحتاج إلى إعادة هندستها أو تصميمها من جديد، وبتصور وتصميم مبتكرين وجديدين بعيداً عن تصميمها القديم .

137-Broker

سمسار

شخص محترف يقوم بالوساطة بين البائع والمشتري لإتمام صفقة بيع وشراء بينهما لقاء عمولة محددة متفق عليها . ويُعهد إليه عادة من قبلهما أو أحدهما البحث عن مشتري أو البحث عن بائع ، وعملية البحث لا تنتقل السلعة من خلالها إلى ملكيته ، بل تبقى في ملكية البائع . وتجدر الإشارة إلى أن علاقة السمسار بالاثنين البائع والمشتري لا تكون دائمة بل مؤقتة تنتهي بإتمام صفقة البيع والشراء .

138-Brokerage Discount

خصم السمسرة

هو عبارة عن تخفيض بنسبة معينة من قيمة البضاعة ، يمنحه البائع (الذي قد يكون المنتج أو تاجر جملة) إلى المشتري الذي قد يكون تاجر جملة أو تاجر تجزئة ، لقاء قيام المشتري بالشراء مباشرة من البائع دون وجود وسيط (سمسار) ، فالمشتري بدون وسيط في هذه الحالة يستحق ما كان سيدفعه البائع من عمولة للسمسار .

139-Brokerage Houses

بيوت السمسرة

ويقصد بها مكاتب السمسرة التي تعمل في الأسواق المالية وتداول الأوراق فيها بيعاً وشراء ، حيث تستخدم مجموعة من السماسرة يدعون بالسماسرة الوكلاء ، الذين ينفذون معاملاتها داخل صالة السوق أو التداول .

140-Brokers Call

قروض السماسرة عند الطلب

يلجأ بعض المستثمرين في السوق المالي الذين يمارسون فيه الشراء الإئتماني للأسهم ، إلى إقراض ما يلزمهم من مال من السماسرة الذين يتعاملون معهم في السوق . هؤلاء السماسرة بدورهم يلجأون لتدبير هذا المال إلى الإقراض من أحد المصارف ، على أن يتعهدوا له بسداد قيمة القرض وفائدته عندما يُطلب منهم ذلك . وتكون سعر الفائدة على هذا النوع من القروض أعلى من السعر السائد في سوق أذونات الخزينة القصيرة الأجل .

141-Budget Cycle

دورة الموازنة الحكومية

يشير معنى الدورة هنا ، إلى المراحل المتعددة التي تمر بها الموازنة العامة للدولة من مرحلة الإعداد والدراسة ، إلى مرحلة المناقشة والتصديق عليها من قبل السلطة التشريعية ، إلى مرحلة تنفيذها ومراقبتها وتدقيقها .

قانون الموازنة 142-Budget Law

وثيقة قانونية تصدر عن الدولة بعد تصديق السلطة التشريعية على الموازنة العامة للدولة ، ويصدر هذا القانون مع بداية كل سنة مالية ، حيث يجيز البدء بتحصيل الإيرادات وصرف النفقات من قبل الوزارات الحكومية .

الرقابة بالموازنة 143-Budgetary Control

عملية مطابقة بين ما تم إنفاقه فعلياً على أوجه النشاط أو العمل ، مع ما هو مخصص أو مستهدف في الموازنة ، وهي إحدى أنواع الرقابة المالية .

السلع غير المعبأة 144-Bulk Goods

هي السلع التي تباع بدون تعبئة وبكميات كبيرة مثل : النفط ، الإسفلت ، الفحم الحجري وغيرها ، ويكون وزنها في العادة ثقيلًا .

تجمع صناعي قريب من المواد الأولية 145-Bulk Producing Industries

هو توطين لعدد من المشروعات الصناعية بالقرب من مصادر المواد الأولية التي تستخدمها في إنتاجها ، ففي صناعة الألبان على سبيل المثال ، نجد موقع مشروعات تصنيع الألبان ومشتقاتها بالقرب من المزارع والمزارعين . وتجدر الإشارة في هذا المجال إلى أن الموقع هو أحد المعايير الأساسية التي تستخدم في مجال تحديد موقع المشروع المناسب .

البيروقراطية 146-Bureaucracy

إن لفظ البيروقراطية لفظ شائع الإستعمال وكثيراً ما يتردد على ألسنة الناس ، ومعناه لدى العامة الروتين والتعقيد ، إذ قد يقال عن بعض الموظفين وعلى الأخص العموميين أنهم موظفين بيروقراطيين ، بمعنى أنهم موظفون يتمسكون بالقواعد واللوائح تمسكاً أعمى ، وبالتالي ينتج عن ذلك التعقيد في العمل ، وإساءة إستعمال سلطة الوظائف ، وتحويل المنظمة عن هدفها الأساسي لتصبح هدفاً في ذاتها . إن معنى لفظ البيروقراطية العلمي يختلف تماماً عن المفهوم الخاطئ السابق الأكثر شيوعاً . إن البيروقراطية تعني التنظيم أو الجهاز الحكومي الذي يوجد في المجتمعات المتحضرة لتحقيق الأهداف الوطنية ، وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع بوضعها موضع التنفيذ في المجتمع . وهذا التنظيم يقوم على أساس مبادئ ومفاهيم أساسية تتبع في تشكيله وتنفيذ العمل فيه ، وقد قام بوضعها مفكرون على شكل نماذج . كما أن

كلمة بيروقراطيين تعني أولئك الأشخاص الذين يعملون في الجهاز الحكومي ، والذين يُكونون في ما بينهم تنظيماً هرمياً تحكمه قواعد معينة وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات .

147-Bureaucracy Theory

نظرية البيروقراطية

يعتبر " ماكس فيبر " رائد الفكر البيروقراطي وهو ألماني الجنسية . وهدف من وراء نموذج (نظريته) عن البيروقراطية ، إلى وضع مجموعة من القواعد والأسس والمبادئ الإدارية ، لتنظيم سير العمل في المنظمات الإدارية الكبيرة الحجم كالأجهزة الحكومية . وقد وضع أن تطبيق ما تضمنته نظريته ، يضمن للمنظمة الدقة في العمل ، وإحكام السيطرة والرقابة على تنفيذه ، وتحقيق فاعلية وكفاءة عالية المستوى . وعليه فالمعنى المستهجن لكلمة البيروقراطية الشائع بين جمهور الناس والذي يدل على البطء في العمل والتعقيد فيه ، فيبر بريء منه ، ذلك لأن التطبيق الأعمى والسيئ لمفهوم نظريته ، هو الذي أدى إلى ظهور هذا المعنى المستهجن . وفي ما يلي أهم أفكار هذه النظرية :

- تدرج الوظائف : ويعبر عن الهرم الرئاسي وتسلسل السلطة الذي يجب إحترامه والتقيده عند الاتصال .
- توزيع الأعمال بناء على التخصص وبشكل رسمي مكتوب .
- تنفيذ الأعمال يكون وفق لوائح وقواعد رسمية مكتوبة .
- التدوين الكتابي لكل الوثائق والقرارات .
- عدم التحيز للمصلحة الشخصية فالمصلحة العامة فوق كل شيء .
- الإدارة مهنة لا يمكن أن يمارسها كل إنسان .
- وجود نظام خدمة خاص بالعاملين .
- الوظيفة ليست ملكاً لصاحبها لذلك يجب عدم إساءة إستخدام صلاحيتها لأغراض خاصة .
- التدريب ضروري للعاملين الإداريين .
- إعتبار خدمة جمهور المنظمة هدفاً لنشاطها .
- للموظف قيمة إجتماعية في المجتمع .

148-Bureaucratic Control

الرقابة البيروقراطية

تمثل وجهة النظر التقليدية في مجال الرقابة ، وتقوم على أساس وجود أنظمة وقواعد تنظم سير العمل في المنظمة، وكذلك إجراءات رسمية يتم من خلالها تنفيذ الأعمال داخلها ، وهذه جميعها يجب الإلتزام بها حرفياً ومن يخالفها من العاملين يعرض نفسه للمساءلة والعقاب. وهذا النظام الصارم يخلو من المرونة فهدفه

هو التأكد من مدى إلتزام العاملين في المنظمة بالأنظمة والقواعد والإجراءات فقط وتحديد من هو المخالف لحاسبته .

149- Bureaupathology

الأمراض البيروقراطية

يقصد بالأمراض هنا المشاكل ومظاهر التخلف التي تصاب بها المنظمات ، كالفساد والترهل الإداري ، ونقص الإنتاجية ، وضعف الفاعلية التنظيمية ، والمركزية وعدم المرونة ، والصراع التنظيمي وغيرها من الأمراض ، التي تحتاج إلى دراسة وتشخيص ومن ثم العلاج ، شأنها في ذلك شأن الأمراض التي تصيب البشر .

150-Burn-Out of Employees

إحتراق العاملين

الإحتراق هو حالة معنوية سلبية (متدنية) يصل إليها الموظف ويفقد فيها الرغبة والدافع للعمل، ويتدنى مستوى أدائه لعمله . وتصيب هذه الحالة الموظف عندما يبقى في عمله أو وظيفته فترة طويلة من الزمن ، دون إدخال أي تغيير على طبيعة عمله ، وأسلوب أدائه ، ودون نقله أو ترقية لوظيفة أخرى ، مما يجعله يشعر بالملل والسأم والكآبة ، التي تنعكس سلباً على إنتاجيته وفاعلية أدائه .

151-Burn Immediately Punishment

عقوبة الإحتراق الفوري

هي إحدى مداخل النظام التأديبي ومضمونه ، إنزال العقوبة بحق الموظف المخالف للقواعد الناظمة لسير العمل فور وقوع المخالفة ، وعدم الإنتظار لفترة زمنية . والغاية من ذلك منع تعاطف الآخرين مع المخالف بعد مضي فترة زمنية من وقوع المخالفة ، لأن الإنسان ومع مرور الزمن ينسى ويتعاطف .

152-Business

الأعمال

نشاطات إنسانية إقتصادية تقوم بها تجمعات أو كيانات بشرية إجتماعية (المنظمات) بشكل متعاون، باستخدام مجموعة من الموارد المتنوعة (عناصر الإنتاج ، أو العمل أو الخدمات) ، من أجل تحقيق هدف مشترك هو ، تقديم سلع وخدمات لأبناء المجتمع لسداد إحتياجاتهم المادية والمعنوية مقابل ربح معين ، لتحقيق الإستمرارية في النشاط والتطور ، فالربح يضمن لأصحاب الأعمال والعاملين فيها العيش وشراء مدخلات جديدة من أجل البقاء والإستمرار .

153-Business Administration

إدارة الأعمال

هو علم الإدارة الذي يطبق في منشآت الأعمال التي تسعى إلى تحقيق الربح ، وهذا العلم يُدرس في الكليات والأكاديميات المختصة ، ويشتمل على فروع متعددة مثل : إدارة الإنتاج والعمليات ، إدارة المواد ، إدارة الموارد البشرية الخ .

154-Business Angel

ملاك المشروع

ويسميه بعضهم الممول الداعم للمشروع الذي هو مستثمر يريد استثمار جزء من ماله في مشروع صغير جديد بحاجة إلى مال لتغطية نقص موجود في رأس ماله . وهذا الداعم أو الملاك معروف بنجاحه في دنيا الأعمال ، ومساهمته في رأس مال المشروع الصغير لا يعني أنه شريكاً بل مستثمراً ، وهذه المساهمة تكون بموجب إتفاق مكتوب ورسمي ، حيث يتقاضى لقاء مساهمته نسبة من أرباح المشروع الصغير يكون متفقاً عليها أيضاً . وتجدر الإشارة إلى أن المستثمر الداعم يكون لديه في العادة مشروعه الخاص الناجح ، لكن لديه مال إضافي زائد عن حاجته يريد استثماره في مشروع صغير جديد يتوقع بأنه سينجح . والمستثمر الداعم في ضوء ذلك يبحث عن مشاريع صغيرة لديه خبرة ومعرفة في مجال عملها ليستثمر فيها ماله . وهو في كثير من الأحيان يقدم خبرته ومعرفته للمشروع الصغير من أجل تأسيسه ليقلع ويبدأ نشاطه . وفي معظم الأحوال يقع إختياره على مشروع صغير في المنطقة الجغرافية التي يقيم فيها ويعمل .

155-Business Controllable Risks

مخاطر الأعمال الممكن السيطرة عليها

نوع من المخاطر تواجهها المنظمات على اختلاف أنواعها ولا يمكنها السيطرة عليها بنفسها ، لكن بالإمكان معالجة مضارها عند حدوثها ، عن طريق التأمين ضدها لدى شركات التأمين كخطر الحريق مثلاً، التي تدفع هذه الشركات الخسائر الناجمة عنها .

156-Business Ethics

أخلاقيات الأعمال

مصطلح أخلاقيات Ethics مشتق من كلمة يونانية هي Ethos وتعني الخاصية المعتمدة على المعتقدات الهادية المرشدة والمثاليات التي تنتشر بين مجموعة معينة من الأفراد أو المجتمع . ويمكن تعريف الأخلاقيات بأنها مفهوم منبثق من مفاهيم التضامن في المجتمع ، الذي من خلاله تسعى منظمات الأعمال بوساطة إمكاناتها المادية والبشرية ، أن تقدم لأبناء المجتمع الذي تعيش في كنفه الكثير من الحلول للمشاكل التي يعاني منها ، وتقديم المنفعة له ، وعدم الإضرار به عند ممارستها لنشاطاتها الإنتاجية والخدمية . فأخلاقيات الأعمال (أو المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للإدارة) تعبير جديد نسبياً يشير إلى التصرفات السلوكية المادية والمعنوية التي تتصل بقضايا عريضة قم المجتمع مثل تلوث البيئة ، الفقر ، البطالة ، التضخم ... الخ . وطبقاً لذلك فالمنظمة التي تساهم بممارساتها في إحداث التضخم والبطالة والفقر وتلوث البيئة وما شابه ذلك ، لا تقدر مسؤولياتها الاجتماعية ، حيث أنها لا تفي بمسؤوليتها تجاه المجتمع الذي رضي عنها وقبل أن تعيش في كنفه . وعليه فشركة السيارات التي تنتج سيارات بفرامل فيها عيوب ، وشركة إنتاج الأدوية التي تعلن عن مواصفات كاذبة لأدويتها أيضاً ، لا تقدر مسؤوليتها الأخلاقية والاجتماعية نحو المجتمع . إذاً أخلاقيات الأعمال أو المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للإدارة تتضمن مجموعة السلوكيات الأخلاقية ، التي تُقدِّمُ المنظمات من خلالها على خدمة المجتمع المتواجدة فيه ، وتحقيق المنفعة والصالح العام له ، ضمن إطار فكري سلوكي أخلاقي يفيد ، بأن خدمة المجتمع لم تعد مسؤولية الحكومة فحسب ، بل تشمل جميع

منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها . من هذا المنطلق نجد أن أساس أخلاقيات الأعمال (أو المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للإدارة) هي إلتزام أدبي إلى جانب أنه فرضته القوانين والتشريعات الحكومية ، لضرورات المنفعة والمصلحة العامة للمجتمع .

157-Business Format Franchising **شراء حق (إمتياز) تكوين (تأسيس) مشروع**

هو أحد أشكال حقوق الإمتياز الذي يتم من خلاله إتفاق بين منتج لسلعة أو مقدم خدمة مع طرف آخر (المشروع الجديد) على أن يقوم الأول بمساعدة الثاني على إنشاء مشروع مشابه لمشروعه ، من حيث البناء ، الآلات ، الأنظمة ، أساليب العمل وغيرها ، وذلك لقاء مبلغ من المال يتفق عليه مسبقاً . ويحق للطرف الأول أو المشروع الأصيل أن يمارس عملية الرقابة على أداء المشروع الجديد صاحب الإمتياز ، ويطلب منه تقارير دورية عن سير العمل . بموجب هذا الحق من الإمتياز تكون حرية العمل لدى المشروع الجديد المرخص له ضعيفة ، والتدخل في شؤونه ذات درجة عالية ، حتى أن بعض المنتجين الذين يمنحون حق الإمتياز ، يشترطوا فرض غرامات مالية إذا خالف المشروع الجديد شروط الإتفاق .

158-Business Games **مباريات الأعمال**

أسلوب تدريبي يستخدم بشكل خاص في تدريب رجال الإدارة العليا، بموجبه يُقسم المتدربين إلى مجموعتين أو أكثر يتراوح عدد كل مجموعة عادة ما بين 5-7 متدربين ، تمثل كل منها إدارة شركة ما أو يكون للشركة إدارتين ، وتُعطى لأعضاء كل مجموعة معلومات محددة ومعدة مسبقاً عن ظروف عمل الشركة التي يمثلونها ، لتقوم كل منهما وعلى أفراد بتوزيع الاختصاصات والأعمال على أعضائها ، وتقرر لنفسها أهدافاً وسياسات تسترشد بها عند صنع القرارات . وتقسم المباراة إلى عدة جولات يقوم أفراد كل مجموعة على ضوء المعلومات المعطاة لها بصنع القرارات المناسبة ، ومراجعة أعمالها السابقة ، وتعديل بعض القرارات في حالة إعطائها معلومات مفاجئة غير متوقعة ، وتحسب نتيجة كل قرار بناء على أسلوب محدد بشكل مسبق . وتبلغ كل مجموعة بنتيجة قراراتها التي إتخذتها ، لتقوم كل مجموعة على ضوء هذه النتيجة بإعادة دراسة الموقف وصنع قرارات جديدة . وهكذا تستمر المباراة إلى أن يعلن من الفائز وفي الأخير تُقيم قرارات كل مجموعة وتوضح الثغرات فيها ، والأخطاء التي وقعت فيها ، من أجل تلافيها وعدم الوقوع فيها في الواقع العملي .

159-Business Incubators **حاضنات الأعمال**

أجهزة ، أو مكاتب ، أو شركات متخصصة في تقديم خدمات إستشارية متنوعة في مجال تأسيس المشروعات الصغيرة ، ومن هذه الخدمات على سبيل المثال :

- دراسة جدوى إقتصادية كاملة للمشروع .
- دراسة السوق .

- البحث عن ميزة تنافسية .
- تصميم نظام مالي .
- تصميم نظام إداري .

وفي بعض الدول تُحدث حكوماتها من خلال وزارة وغرف الصناعة فيها مثل هذه الحاضنات ، كدعم منها لتنمية هذه المشاريع . وتجدر الإشارة إلى أن نشاط هذه الحاضنات يقتصر على مرحلة تأسيس المشروع والإقلاع بنشاطه ، وبالتالي فخدماتها ليست طويلة الأجل .

مدخلات مشاريع الأعمال 160-Business Inputs

ويسمى بعضها بعضهم بإعتمادية مشروع الأعمال Creditability وتمثل بعناصر أساسية ، تتفاعل مع بعضها ليتشكل منها نشاط المشروع وأبعاده ، وهذه العناصر ما يلي: المجتمع ، المال ، الممولون (المزودون)، الأصول الثابتة والمتداولة ، الزبائن ، قوة العمل ، التكنولوجيا .

تخطيط مستوى وحدات الأعمال الإستراتيجي 161-Business-Level Strategic Planning

يمثل هذا المستوى المستوى الثاني من هيكلية أو هرمية تخطيط المنظمة الإستراتيجي الذي يتكون من ثلاث مستويات . ويختص بوضع خطة العمل الإستراتيجية الخاصة بكل وحدة أعمال ، التي يكون لها هدف خاص بها ، وكذلك مواردها المادية والبشرية ، ولها سوق تنافسي تسوق فيه منتجاتها . وتراجع خطة وحدات الأعمال عادة من المستوى الأعلى الذي له الحق بإدخال تعديلات يراها ضرورية . ويكون لوحدة الأعمال عادة إستقلالاً ذاتياً في إدارة شؤونها . أنظر تفصيلاً في Business Strategy .

الإمداد والتزويد 162-Business Logistics

نشاط يتم من خلاله توفير مستلزمات المنظمة من المواد وغيرها في الوقت والمكان الصحيحين ، وبالكميات المطلوبة ، لتلبية إحتياجات العمل في المنظمة .

فرصة أعمال 163-Business Opportunity

هي بالمعنى المجرد وجود شيء ما إيجابي في بيئة المشروع أو المنظمة يترافق مع إمكانية الإستفادة والإنتفاع منه ، وبالتالي ففرصة الأعمال تشير إلى فجوة تسويقية في السوق إما لم تستغل من قبل ، أو لم تستغل بالشكل المناسب والجيد ويمكن إستثمارها بشكل مختلف وأفضل وبآن واحد عن ما هو عليه الحال الآن . في ضوء ذلك تعني الفرصة تقديم سلعة أو خدمة جديدة للسوق على شكل إبتكار لم يقدمه أحد من قبل ، أو أن سلعة أو خدمة موجودة حالياً في السوق يمكن تقديمها للمستهلك بشكل مختلف وأفضل وأنفع .

منظمة الأعمال 164-Business Organization

وحدة إقتصادية ذات ملكية خاصة ، تستخدم موارد متنوعة (عناصر الإنتاج) لتحويلها إلى مخرجات ، من خلال عدد من النشاطات (الوظائف) المتفاعلة مع بعضها بعضاً ، بهدف إشباع حاجات ورغبات أبناء المجتمع . فهي تقوم بإنتاج وتوزيع هذه المخرجات (سلع أو خدمات) في السوق وبيعها ، للحصول على ربح يضمن إستمراريتها وتطورها . إذاً فمنظمة الأعمال هي مركز إشباع لحاجات شريحة من أفراد المجتمع (المستهلكون) ، وهي قوة إقتصادية إلى جانب أنها قوة إجتماعية (تجمع أو كيان بشري) تعمل في المجتمع ، وتأخذ أشكالاً قانونية تصنف في :

- المنشآت الفردية .
- شركات الأشخاص (تضامن ، ذات المسؤولية المحدودة ... الخ) .
- شركات أموال (مساهمة) .

165-Business Partner Method

أسلوب شريك الأعمال

نمط عمل جماعي يجعل العاملين في المنظمة يطلعون على إستراتيجيتها وتوجهاتها المستقبلية ، وبشكل خاص أسلوب تنفيذ العمل فيها ، والتغيرات التي ستطرأ على أعمالهم فيها مستقبلاً ، بما يخدم تحقيق هذه التوجهات ، وما الذي سوف تصل إليه المنظمة من نتائج مستقبلية نتيجة لهذه التغيرات ، وعليه فهذا النمط يحدد إطار عمل وفاعلية الموارد البشرية العاملة في المنظمة وإندماجها فيها .

166-Business Re-Engineering

إعادة هندسة الأعمال

مدخل لإعادة تصميم العمل من جديد داخل المنظمات ، ظهر في مطلع التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية . ويهدف إلى إدخال تغييرات جذرية على هيكلية العمل في المنظمة لجعلها أكثر تجدداً وحدانية وتكيفاً مع المتغيرات البيئية ، وهي لا تقتيد بما كان بل بما سيكون للأفضل وذلك من خلال ما يلي على سبيل المثال: تحويل الهيكل التنظيمي من عمودي إلى أفقي، دفع تفويض سلطة صنع القرارات ليصل لقاعدة الهرم التنظيمي ، تخفيض تكلفة الأداء ، توفير المرونة والحرية في العمل . وقد عرفها جيمس تشامبي James Champy الأب الروحي لها (التي عرّبها بعضهم بالهندرة) بما يلي: عملية تغيير جذرية في طريقة التفكير ، والتنظيم ، ورفع الروح المعنوية ، وتحسين الأداء وقياسه، والتحفيز ، بهدف تحقيق قيمة مضافة من العمل داخل المنظمة ككل .

167-Business Re-Engineering Caesar

قيصر إعادة هندسة الأعمال

هو المنسق العام المسؤول عن كافة عمليات إعادة هندسة العمليات داخل المنظمة، حيث يعمل مساعداً لقائد إعادة الهندسة (الهندرة) العام ، فيقوم نيابة عنه بتقديم العون لفرق إعادة الهندسة ومدرائها ، ويساعدهم على حل المشكلات التي لا يتمكنون من حلها ، ويعمل على تطوير وسائل وأساليب إعادة

الهندسة التي تستخدمها فرقها . وقد أطلق عليه هذه التسمية للدلالة على مدى أهمية الدور الذي يقوم به في مجال إعادة هندسة العمل في المنظمة ، والمساعدة التي يقدمها لقائدها .

إستراتيجية الأعمال

168-Business Strategy

هي الطريق الذي ستسير فيه المنظمة من أجل تحقيق أهدافها في قطاع أعمال معين أو في صناعة معينة ، أي كيف ستتنافس مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة أو المجال . والسؤال هنا : هل للمنظمة إستراتيجية أعمال واحدة أم أكثر، الإجابة هي : أنه قد يكون لها إستراتيجية واحدة أو أكثر، حيث يعتمد ذلك على حجم المنظمة ورأس مالها وتعدد نشاطاتها، وبالتالي يتوجب في حالة كون حجم النشاط كبيراً أن يكون لكل نشاط أو صناعة تعمل فيها إستراتيجية خاصة . وعموماً تطرح إستراتيجية الأعمال عادة الأسئلة التالية :

- كيف تنافس المنظمة الآخرين في الصناعة وكسب حصة أكبر من السوق .
- كيف تبني المنظمة علاقات طيبة مع الموردين .
- كيف تتمكن المنظمة من تخفيض تكلفتها وتحقيق ميزة سعرية .
- كيف تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها اليوم ومستقبلاً وتحقيق الرضا لدى زبائنهم وتقدم لهم كل شيء جديد ونافع ، في الوقت الذي يفعل ذلك المنافسون نفس الشيء .

إستراتيجية الأعمال الماسية

169-Business Strategy Diamond

يشير هذا المصطلح إلى العناصر الأساسية التي يتوجب الأخذ بها عند وضع صياغة أية إستراتيجية في مجال الأعمال وهذه العناصر ما يلي:

- تحديد المجالات التي يمكن أن تكون المنظمة فيها فعالة (المنتج ، قنوات التسويق، السوق ، التكنولوجيا التي ستستخدم... الخ) .
- تحديد الوسائل: الاعتماد على الذات في إنشاء المشروع ، أم الدخول في مشروع مشترك ، أم الحصول على إمتياز بالتصنيع ، أم الاندماج ، أم الإحتواء... الخ) .
- التميز: من خلال الإبداع والابتكار أم عن طريق الجودة ، أم السعر... الخ .
- التوقيت : تحديد فترة تنفيذ الإستراتيجية ، تحديد الفاصل الزمني بين مراحل الإستراتيجية ، توقيت دخول السوق ، توقيت الابتكارات... الخ .
- المنطق الإقتصادي : تحديد العائد على الإستثمار المتوقع في ضوء التكلفة .

مخاطر الأعمال التي لا يمكن السيطرة عليها

170-Business Uncontrollable Risks

هي المخاطر التي لا يمكن التحكم بها بشكل مطلق والمحتمل أن تواجهها المنظمات على اختلاف أنواعها ،

ولا تقبل شركات التأمين أن تؤمن عليها مثل: دخول منافس جديد للسوق بنفس المنطقة الجغرافية التي يعمل فيها المشروع ، انخفاض الطلب بسبب الركود الإقتصادي ، ظهور تكنولوجيا جديدة جعلت التكنولوجيا التي يستخدمها المشروع قديمة ، التغير في أذواق المستهلكين ، الحرب السعرية بين المنافسين .

171-Business Unit Strategy Content

مضمون إستراتيجية وحدة الأعمال

هو مجموعة القرارات الإستراتيجية التي تتخذ بشأن تقرير الأمور الأساسية التالية :

- تقرير المنتج النهائي (أو الخدمة) الذي سيقدم للسوق ومواصفاته وجودته ...الخ (الميزة التنافسية) .
 - تقرير السوق المستهدف ، والزبون الذي سيتم إشباع حاجته من خلال المنتج أو الخدمة .
 - تقرير المدخل الذي سيتم إعماده من أجل المنافسة (المزيج التسويقي وخاصة الترويج) .
 - تقرير المستلزمات اللازمة (أموال ، عنصر بشري ، مواد ...الخ) ومصادر تمويلها .
- وتتخذ هذه القرارات في ضوء تحليل معطيات وظروف البيئتين الداخلية والخارجية .

172-Buyers Market

سوق المشتريين

هو السوق الذي يكون فيه عرض السلعة أكبر من الطلب عليها ، حيث يكون المشتري هو سيد الموقف ، ويسعى إليه المنتج أو البائع ويعمل على إرضائه بشكل دائم . ويحاول المنتجون والبائعون الوصول إلى المشترين الحاليين والمرتقبين لخلق الرغبة لديهم لشراء سلعتهم (أو خدماتهم) . يتضح من ذلك أن سيادة السوق هنا للمستهلك وليس للمنتج أو البائع ، وهذا مرده المنافسة الموجودة بين المنتجين ، الذين يحاولون تقديم أفضل ما لديهم للمستهلك ، لكسب حصة أكبر من السوق ، من خلال تحقيق الرضى لديه .

173-Buying Agents

وكلاء شراء

ويسمى بعضهم بمندوبي الشراء ، الذين يقومون بشراء بضاعة من بائع أو مورد لحساب شخص أو منشأة ، لقاء عمولة يدفعها له المشتري .

174- Buying Behavior

سلوك الشراء

يمثل مجموعة المراحل التي تشكل منها عملية شراء السلعة (أو الخدمة) وهذه المراحل ما يلي:

- شعور المستهلك بوجود حاجة لديه غير مشبعة .
- حدوث توتر نفسي وإضطراب بسبب وجود الحاجة غير المشبعة لدى المستهلك .
- تشكل دافعية لدى المستهلك للشراء .
- جمع معلومات عن السوق والسلع التي يمكن بواسطتها أن يشبع المستهلك حاجته .
- تحديد البدائل والمفاضلة بينها .
- اختيار المستهلك للبديل (السلعة أو الخدمة) الأنسب .

- إتخاذ قرار الشراء من قبل المستهلك .
- تقييم قرار الشراء بعد إستخدام السلعة .
- تحديد المستهلك لدرجة إشباع السلعة لحاجته .
- تكرار شراء السلعة إذا حققت لدى المستهلك إشباعاً عالي المستوى .
- البحث عن سلعة أخرى عند ظهور الحاجة لدى المستهلك ثانية بسبب كون درجة الإشباع منخفضة من شرائه للسلعة في المرة الأولى .

175-Buying Habits

عادات الشراء

تعبر عادات الشراء عن نمط سلوك المستهلك أو الزبون عند شراء حاجته من السلع والخدمات ، مثل: متى يشتري ، من أين يعتاد أن يشتري ، كيف يشتري ، من يقوم بالشراء في الأسرة... الخ .

176-Buying Motives

دوافع الشراء

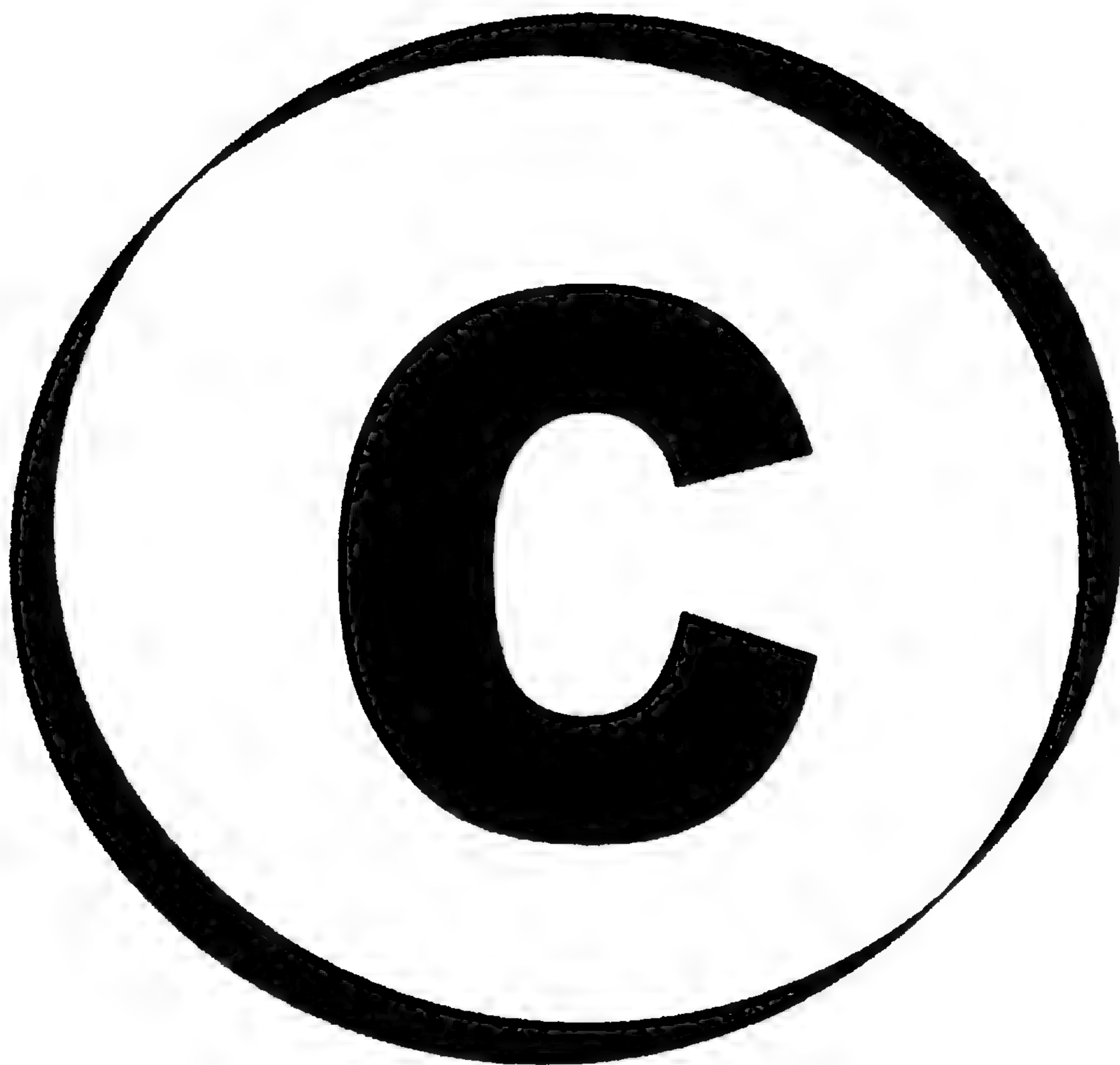
يقصد بدافع الشراء وجود حاجة للسلعة أو الخدمة المعروضة من المنتج أو المسوق في السوق ، فالحاجة هي أساس التسويق ، فلا يعقل مثلاً أن نسوق لمكيف هواء في الاسكيمو القريبة من القطب الشمالي ، فلن نجد من يشتريه لأنه لا توجد حاجة له بسبب البرودة الشديدة ، وبالتالي لا وجود للتسويق بالنسبة لهذه السلعة في الاسكيمو .

177-By-Law

النظام الداخلي

مجموعة القواعد التي يدار وينظم العمل بموجبها داخل المنظمة ، وهي ذات صفة إلزامية على جميع العاملين فيها ، ولا توجد منظمة أي كان نوعها وطبيعة عملها وتخلو من هذا النظام ، فهو بمثابة الموجه لسير العمل ليكون قانونياً .





1-Capabilities of Employees**إمكانات العاملين**

تعبر عن القدرات التي يمتلكها الموظف أو العامل التي تؤهله وتمكنه من أداء عمل أو أكثر بنجاح ، وبالتالي فهي توضح مدى إستعداده وإمكانيته وقدرته على أداء أعمال معينة وبكفاءة .

2-Cadre**الملاك الوظيفي (الكادر)**

هو هيكل الوظائف المعمول به في المنظمة ، الذي بموجبه يتم تعيين العاملين فيها ، وفق مبدأ الوظيفة المعروف ، وهو أن لكل وظيفة فرد واحد يشغلها ، فإذا كان عدد وظائف الهيكل /2000/ وظيفة إذاً لا يمكن تعيين سوى /2000/ موظف أو عامل .

3- Cafeteria Benefits Program**برنامج كافيتيريا المزايا الإضافية**

يقصد بتسمية كافيتيريا هنا حزمة المزايا الوظيفية التي تقدمها المنظمة للعاملين فيها ، وهي عبارة عن تشكيلة أو بدائل متنوعة من الحوافز الإضافية التي تأخذ شكل خدمات مقدمة لهم من قبلها مثل : التأمين الصحي ، التأمين على الحياة ، الضمان الاجتماعي ، رعاية الأطفال .. الخ . وبما أن هذه الخدمات تكلف المنظمات مبالغ كبيرة ومن أجل ترشيد تكلفتها وإستفادة العاملين من جميعها ، راحت تخصص لكل عامل أو موظف مبلغاً سنوياً محدداً للإستفادة منها جميعها حسب رغبته وحاجته ، حيث يكون بإمكانه أن يوزع هذا المبلغ المخصص له على خدمة واحدة أو أكثر، أي يشترك في أكثر من ميزة بنسب معينة . فإذا كان المبلغ مثلاً /10/ آلاف وحدة نقدية وتقدم المنظمة أربع خدمات تكلفة الإشتراك في كل منها /5/ آلاف وحدة نقدية ، فيإمكانه مثلاً أن يشترك في الأربعة بنسبة 50% في كل منها أي يشترك بـ /2500/ وحدة نقدية في كل واحدة والباقي يدفعه من ماله الخاص ، وإن شاء بإمكانه أن يشترك بميزتين فقط ويدفع إشتراكه فيها 100% وهكذا . يتميز هذا البرنامج أنه يوفر المرونة للعامل في الإستفادة من هذه المزايا حسب حاجته .

4- Calculated Risk**المخاطرة المحسوبة**

هي تلك المخاطرة التي يجري دراستها وتحليلها وحساب نتائجها المتوقعة من خلال دراسات تنبؤية ، وتكون المخاطرة عادة محيطة بالفرص الإستثمارية المتاحة في السوق .

5-Callable Bonds**السندات القابلة للإستدعاء (أو الإطفاء أو الإستهلاك)**

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات ، بموجبها يحق للجهة التي أصدرتها دفع قيمتها عندما ترغب وقبل تاريخ الإستحقاق ، ويجب أن يكون خضوع هذه السندات لهذا الأمر مدرجاً في شروط إصدارها .

6-Candidate**المرشح للوظيفة**

يطلق هذا المصطلح على شخصين : الأول المرشح للتعين في وظيفة بالمنظمة بعد اجتيازه الإختبارات المحددة بنجاح . والثاني المرشح للترقية ، وهو شغل وظيفة في مستوى إداري أعلى . والمرشح بشكل عام هو الشخص الذي تتوفر فيه الصفات والإشتراطات المطلوبة لشغل الوظيفة التي سيعين فيها .

7-Capital Expenditures

النفقات الرأسمالية

ويسمى بعضها بعضهم بالإنفاق الرأسمالي ، الذي يعبر عن الأموال التي تنفقها المنظمة على شراء الأصول الثابتة كآلات ، والتجهيزات وغيرها ، لإنتاج سلع وخدمات تحقق ربحاً لها .

8-Capital Goods

سلم رأسمالية

تعبر يطلق على الآلات والمعدات التي تستخدم في المصانع لإنتاج السلع وتعرف باسم سلع التصنيع ، وهي لا تستهلك في سنة مالية واحدة بل أكثر ، وبالتالي فهي جزء من الأصول الثابتة .

9 -Capital Intensive Industry

صناعة كثيفة رأس المال

هي التي تحتاج إلى رأس مال كبير ، وخاصة رأس المال الثابت ، ويسمونها بالصناعة الثقيلة ، التي تنتج سلعاً كبيرة الحجم أو بكميات كبيرة ، كصناعة السفن ، والطائرات ، والحديد والصلب والسيارات ... الخ ، التي تحتاج إلى كم كبير من التجهيزات والآلات والمعدات الرأسمالية .

10- Captivatemment Strategy

إستراتيجية الأسر

بموجب هذه الإستراتيجية تقوم منظمة كبيرة الحجم بشراء كامل إنتاج عدد من الشركات الصغيرة التي تنتج مواداً أو أجزاءً مصنعة تستخدمها المنظمة الكبيرة في إنتاجها . وفي بعض الحالات تمولها بالمال والتكنولوجيا والخبرات الفنية وتربطها بعقود طويلة الأجل من أجل ضمان توريد مستلزمات إنتاجها ، وبهذا الشكل تكون هذه الشركات الصغيرة أسيرة للمنظمة الكبيرة وتعمل وفق توجيهاتها .

11-Career

مسار المستقبل الوظيفي

يمثل الوظائف التي سيتدرج فيها الموظف عبر المستويات الإدارية من قاعدة الهرم التنظيمي أو المستوى الإداري الأول باتجاه المستويات الأعلى خلال حياته الوظيفية ، فيعرف الوظيفة التي سيبدأ بها والوظيفة التي سينتهي إليها عند إحالته على التقاعد . والمسار قد يكون طويلاً أو قصيراً ، فعندما يكون طويلاً معنى ذلك أن عدد الوظائف التي سيتدرج فيها الموظف أكثر عدداً عن ما هو الحال في المسار القصير . ويتوقف طول المسار الوظيفي على إمكانيات وقدرات ومهارات الموظف التي تؤهله للحصول على ترقية أكثر وأسرع أو أقل .

12-Career Adaptive Testing Systems

أنظمة إختبارات المطابقة الحاسوبية

نظام معلومات حاسوبي في مجال إدارة الموارد البشرية يعمل على إمتحان المتقدمين للتوظيف ، حيث يزود الحاسوب ببرنامج يتضمن الشروط والمواصفات المطلوبة للتعين ، فيقوم على أساسه بطرح مجموعة من الأسئلة المبرمجة على طالب التوظيف ، الذي يجيب عنها بإستخدام الحاسوب . وبعد حصول الحاسوب على الإجابات ، يقوم بمطابقتها إلكترونياً مع الشروط والمواصفات المطلوبة للتوظيف التي زُودَ بها ، ليتحدد في ما إذا كان طالب التوظيف مقبولاً أم مرفوضاً .

13-Career Computer Design Program

برنامج تصميم المسار الوظيفي للموظف بإستخدام الحاسوب

برنامج حاسوبي مصمم من أجل تحديد المسارات الوظيفية المستقبلية للعاملين في المنظمة ، والوظائف التي يمكن أن يرقوا إليها خلال حياتهم الوظيفية فيها . ويتم ذلك من خلال تزويد الحاسوب بمعلومات عن إهتمامات الموظف المهنية ، وميوله ، ونقاط القوة والضعف في أدائه ، ومؤهلاته العلمية ، وخبراته السابقة .. الخ ، حيث في ضوء هذه المعلومات يقوم الحاسب الآلي بتحديد مسار مستقبل الموظف الوظيفي ، ويبين الوظائف التي يمكن أن يرقى أو ينتقل إليها خلال حياته الوظيفية في المنظمة .

14-Carrer Employees

الموظفون المسلكيون

ويسمونه بموظفي الحكومة أو موظفي الخدمة المدنية أو الخدمة العامة ، وهم موظفون متفرغون للوظيفة العامة (الحكومية) بصرف النظر عن تغير القيادة السياسية .

15-Career Management

إدارة المسار (المستقبل) الوظيفي

- تشتمل إدارة المسار الوظيفي على ثلاثة أمور أساسية هي :
 - تخطيط مسارات الخدمة الوظيفية أو التنظيمية في المنظمة التي توضح خطوط حركة إنتقال العاملين بين الوظائف التي يشتمل عليها هيكلها التنظيمي من قاعدته وحتى قمته ، والتي يمكن أن يمر بها العاملون خلال حياتهم الوظيفية فيها من بدايتها حتى نهايتها .
 - تخطيط مسار خدمة كل فرد ومستقبله الوظيفي في ضوء مسارات الخدمة التنظيمية أو الوظيفية في المنظمة ، حيث يكون لكل فرد مساره الخاص به ، الذي يحدد في ضوء الوظائف الشاغرة أو الخالية ، وقدراته ، وإمكاناته ، وميوله ورغباته ، ومستوى كفاءته في العمل .
 - ما يتوجب على المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية فيها القيام به وتوفيره من أجل مساعدة الفرد على تحقيق مسار خدمته الوظيفية المستقبلية ، وبلوغ نهاية هذا المسار .

16-Career Orientation

التأهيل للمسار (المستقبل) الوظيفي

يخضع الموظف (وبشكل خاص حملة المؤهلات الجامعية) الجديد بعد تعيينه في المنظمة إلى فترة إعداد

وتأهيل ، يجري فيها تحديد إمكاناته المستقبلية وتهيئته لممارسة العمل الذي جرى تعيينه فيه . في ضوء ذلك يتم تحديد مسار مستقبلي الموظف في المنظمة خلال حياته الوظيفية فيها أي الوظائف الممكن أن يشغلها مستقبلاً ، وبالتالي يوضع له برنامج إعداد وتأهيل مستقبلي لتمكينه من تحقيق مساره .

17-Career Planning

تخطيط المسار (المستقبل) الوظيفي للموظف

مهمة تقوم بها إدارة البشرية في المنظمات ، يتم من خلالها تحديد الوظائف المحتمل أن يتدرج عبرها أو التي ينتقل إليها الموظف خلال حياته الوظيفية في المنظمة ، وذلك من بداية تعيينه فيها وحتى إحالته على التقاعد . فمسار الموظف في هذه الحالة يمثل عمليات ترقية ونقل وظيفي محتملة يمر بها من الأدنى للأعلى وأفقياً عبر هيكل المنظمة التنظيمي . و يختلف عدد وظائف المسار ونوعيتها من شخص لآخر ، وذلك حسب مستوى أدائه ، ومؤهلاته العلمية ، وإمكاناته المتنوعة ، ومعارفه التي يمتلكها ويكتسبها عبر مسيرة حياته الوظيفية في المنظمة .

18-Career Security

أمن المسار (المستقبل) الوظيفي

هو إمتلاك الموظف لمهارات وخبرات متعددة تمكنه من العمل في عدة وظائف ومنظمات ، فهذا التنوع يتيح له مستقبلاً الترقية لبدائل متعددة من الوظائف بشكل يساعده ذلك على تحقيق طموحاته ، فتنوع المهارات يوفر له المرونة في رسم وتحقيق مساره ، ويقلل من احتمالية الإستهغاء عنه في ما لو كان يمتلك مهارة واحدة . فعندما تلغي المنظمة مثلاً الوظيفة التي يشغلها لعدم الحاجة إليها ، معنى ذلك فقد الأمان الوظيفي وسيكون خارج أبواب المنظمة وستكون فرصة عمله في المنظمات الأخرى أقل ، ذلك لأنه يمتلك مهارة واحدة لنوع معين من الأعمال .

19-Career Stages

مراحل المسار (المستقبل) الوظيفي

وتعبر عن دورة حياة الموظف في المنظمة التي تكون مقسومة إلى مراحل تشكل دورة حياة بايولوجية وهي ما يلي :

الولادة : وهي الوظيفة التي يعين فيها .

النمو : تطور مهارته وإمكاناته وإستعداداته للإنتقال لوظائف أعلى .

النضج : ترقيته لوظيفة عالية ، حيث تكون مهاراته وإمكاناته في الذروة .

الإنحسار : قرب من سن التقاعد ، حيث تسند إليه وظيفة غير صعبة وغير مجهددة تمهيداً لإحالاته على التقاعد كوظيفة مستشار مثلاً .

20-Career Training

التدريب على المسار الوظيفي

برامج تدريبية تعدها وتنفذها المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية ، من أجل تنمية الموظفين وتأهيلهم

لإستلام وظائف ذات مستوى إداري أعلى عن طريق الترقية خلال حياتهم الوظيفية فيها، لذلك سماها بعضهم ببرامج النمو الوظيفي . يستنتج إذاً أن هذا النوع من التدريب لا يكون لتطوير الأداء الحالي للموظف ، بل يكون لتطوير أدائه المستقبلي ، بما يتوافق مع متطلبات الوظائف المحتمل أن يترقى إليها مستقبلاً .

21-Careless

اللامبالاة

هي إحدى مؤشرات إنخفاض الروح المعنوية لدى الفرد في مكان العمل ، فتراه غير مكترث لما يحدث في المنظمة أو في الوحدة الإدارية التي يعمل فيها ، وغير مكترث أيضاً لما يوجه له من تعليمات وتوجيهات من رئيسه . وتحدث اللامبالاة نتيجة الضغوط المستمرة التي يتعرض لها الفرد في عمله ، ويستخدمها كأداة أو وسيلة للدفاع عن نفسه للهروب من واقعه في مكان عمله .

22- Careless Worker Modelat Health and Safety

نموذج العامل غير المبالي لمسألة الصحة والسلامة في مكان العمل

إنّجاه في مجال الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل في ما يتعلق بحماية العاملين في المنظمة من مخاطر أعمالهم ، حيث يفترض بأن غالبية الحوادث والإصابات والأمراض التي تقع للعاملين ليس سببها نقص الرعاية ووسائل الحماية وإرشادات المنظمة ، إنما سببه هو إهمال العاملين وعدم جدّيتهم في استخدام هذه الوسائل وتطبيق إرشادات الحماية المقدمة من قبلها ، لذلك يتوجب التركيز على العاملين أنفسهم وتدريبهم وتوعيتهم بشكل مستمر لمسألة حماية أنفسهم ، من خلال ما تقدمه المنظمة لهم من وسائل لتحقيق هذه الحماية ، فالتقصير لا يكون عادة من المنظمة إنما يكون من العمال أنفسهم .

23-Carrot and Stick Incentives

سياسة حوافز العصا والجزرة

تعبر هذه السياسة عن وجود نوعين من الحوافز : الأولى إيجابية ويمثل المكافآت وغيرها التي تُعطى للعاملين الكفوئين (الجزرة) ، والثاني يمثل الحوافز السلبية التي تمثل التهديد بالعقوبات لمن يقصر ويهمل في عمله .

24-Case Study

دراسة الحالة

هو أحد أساليب تدريب المديرين والرؤساء (تدريب إداري) الذي يتم من خلاله إشراك المتدرب في التدريب إشراكاً فعلياً ، حيث تُقدم للمتدربين مشكلة ، أو فكرة ، أو موضوع ، ويطلب منهم دراستها وتحليلها ، والوصول إلى حل أو رأي حيالها . والهدف من ذلك زيادة قدرة المتدرب على حل المشكلات ودراسة المسائل من كافة زواياها ، وصنع القرارات بالاعتماد على ما يمتلكه من خبرة ومعرفة . وتناقش الحلول والآراء التي يتقدم بها المتدربون ، وتوضح لهم الثغرات الموجودة فيها وأخطاءهم ، ويعرض لهم في النهاية الحل الأفضل والرأي الأسلم لموضوع الحالة .

25-Case Team**فريق الحالة**

شكل من أشكال تنظيم العمل تستخدمه إعادة هندسة الأعمال ، بموجبه يتم تجميع كافة الأفراد الذين يؤدون عملاً مشتركاً ومتكاملاً في فريق واحد ، وإن كانوا ينتمون إلى وحدات إدارية مختلفة ، حيث يؤدي أعضاء الفريق العمل في مكان واحد . الغاية من هذا الشكل هو تقصير زمن انتقال العمل من مكان لآخر ضمن التقسيمات الإدارية المختلفة ، حيث يحقق السهولة والسرعة والتنسيق ، ويسمى بعضهم هذا الفريق بفريق الخدمة الواحدة .

26-Cash**النقدية الجاهزة**

تمثلها العملة الورقية والمعدنية الموجودة في المنظمة أو في حسابها المصرفي والجاهزة للإستخدام ، ويسمى بعضها بعضهم بالسيولة النقدية .

27- Cash & Carry Wholesalers**تجار الجملة يبيعون نقداً عند التسليم**

هم أحد أنواع تجار الجملة الذين يبيعون السلع لتجار التجزئة نقداً ، حيث يتسلم المشتري بضاعته من مخزن تاجر الجملة بعد دفع قيمتها ، ولا يقدم هذا النوع من تجار الجملة أية خدمة إضافية للمشتري (تاجر التجزئة) ، وبالتالي فهم لا يتعرضون لمشاكل الائتمان وتحصيل الديون أو مشاكل النقل والتسليم ، لذلك فهم يقتنعون بنسبة ربح أقل من ربح باقي أنواع تجار الجملة .

28-Cash Befor Delivery**الدفع قبل التوريد**

أحد أساليب البيع الذي يشترط البائع فيه على المشتري دفع قيمة البضاعة التي إشتراها منه قبل شحنها له . ويستخدم هذا البيع عندما لا يكون البائع والمشتري في نفس المنطقة الجغرافية ، حيث يطلب البائع من المشتري أن يفتح له إعتماًداً مصرفياً في المصرف الذي يتعامل معه بقيمة البضاعة ، فبمجرد إستلام البائع لإشعار فتح الإعتمااد من المصرف ، يقوم بشحن (توريد) البضاعة للمشتري .

29-Cash Discount**الخصم النقدي**

مبلغ من المال يقطعه البائع من قيمة البضاعة المباعة لصالح المشتري ، عندما يدفع الأخير قيمة البضاعة التي إشتراها منه نقداً ، يأخذ هذا الخصم شكل نسبة مئوية محددة من قيمة البضاعة المشتراة .

30-Cash Error Account**حساب الزيادة أو النقص في الصندوق**

حساب تفتحه بعض المصارف لديها ، لتسجيل مبالغ الزيادة أو النقص لدى أمناء الصناديق ، إلى أن يتم تسويتها .

31-Cash Flow**التدفق النقدي**

يمثل التدفق النقدي حركة دخول وخروج السيولة النقدية من صندوق أو خزينة المنظمة ، فهناك تدفق نقدي داخل ويمثل الإيرادات وغيرها ، وتدفق نقدي خارج ويمثل مصاريف ونفقات مدفوعة للغير ، والتفاضل بين التدفق الداخل والخارج يمثل رصيد النقدية الجاهزة أو السيولة الموجودة أو المتاحة لدى المنظمة .

32-Cash Flow Forecast

التنبؤ بالتدفق النقدي

هو تقدير حجم النقدية التي ستتوفر أو التي ستكون متاحة في نهاية كل شهر من السنة المالية القادمة . ويتم الوصول إليها عن طريق تقدير حجم النقدية التي ستدخل خزينة المنشأة شهرياً ، والنقدية التي ستخرج أو تصرف منها في ذات الشهر ، والتفاضل بينهما يوضح حجم النقدية المتوقعة في نهاية كل شهر .

33-Cash Flow Statement

كشف (قائمة) التدفق النقدي

بيان مالي يوضح حركة النقدية الداخلة والخارجة من المنظمة خلال فترة زمنية محددة (شهر عادة) ، حيث يوضح التفاضل بينهما في نهاية الفترة الزمنية المحددة ، رصيد النقدية المتوفرة لدى المنظمة . ويعد هذا البيان في نهاية كل شهر في ضوء حركة النقدية اليومية في الصندوق أو خزينة المنظمة .

34-Cash Letter of Credit

خطاب الاعتماد النقدي

ويسميه بعضهم بخطاب الاعتماد الشخصي الذي يصدر من مصرف إلى مصرف آخر مراسل له ، يطلب فيه دفع مبالغ بحد أقصى لمستفيد آخر معين ، وذلك خلال فترة زمنية محددة .

35-Cash Margin

الهامش النقدي

يستخدم هذا المصطلح في مجال الأعمال المصرفية ويشير معناه ، إلى مبلغ نقدي يحتجزه المصرف أو يوضع لديه لضمان جدية وسلامة تنفيذ عملية تجارية .

36-Cash on Delivery (C.O.D)

الدفع عند الاستلام

هو أحد شروط البيع ، بموجبه يشحن البائع البضاعة للمشتري لكن لا يسلمه إياها إلا بعد أن يدفع قيمتها له ، أو بقبول كمبيالة مرفقة مع بوليصة شحن .

37-Cash Outflows

تدفقات نقدية خارجة

تمثل السيولة النقدية التي تدفعها المنظمة لتسديد التزاماتها المستحقة عليها خلال فترة زمنية لا تزيد عن السنة .

38-Cash Till

صندوق الوحدات النقدية

صندوق ذو أقسام (مقاطع) يضع أمين الصندوق في كل منها فئة من النقد (قسم لفئة الخمسين ، وقسم لفئة المئة.... الخ) لتسهيل عمله في قبض وصرف الأموال .

39-Catalogue Price

سعر القائمة (الكاتالوج)

هو سعر السلع المعلنة بقوائم من قبل منتجها أو موزيعها ، وهذا السعر يكون ثابتاً في العادة وغير قابل للتفاوض .

40- Catalytic Government

الحكومة المحفزة

نمط إدارة حكومية متطور يسعى إلى تقديم خدمات الحكومة بأعلى جودة وبأقل تكلفة فيقول : إن الحكومة ليست مهمتها تقديم الخدمات فحسب ، بل عليها ومن مسؤوليتها بأن تكون هذه الخدمات التي تقدمها بأعلى جودة وأقل تكلفة . ولتحقيق هذه الغاية تعمل ويستمرار على تحفيز أجهزتها على تحقيق ذلك ، والإرتقاء بمستوى أداء موظفيها لأعلى مستوى ، من خلال التحفيز الجيد والمناسب .

41-Causal Analysing

التحليل السببي

هو تحليل ودراسة نتيجة معينة (أو أكثر أحياناً) لمعرفة وتحديد السبب أو الأسباب التي أدت إلى حدوثها ، فإذا كانت النتيجة إيجابية ، فتعزز وتكرر هذه الأسباب للوصول إليها ثانية . وإذا كانت سلبية فيُسْتَعَدُّ لتلافي أسبابها ، لمنع وقوع النتيجة السلبية ثانية .

42-Causal Leave

الإجازة العرضية

بموجبها يسمح للموظف أو العامل الغياب عن عمله دون أن يقدم طلباً خطياً للحصول على الإجازة والموافقة عليها . ويكون سبب الغياب هو حدث مفاجئ أو طارئ وقع للموظف لم يكن يتوقعه . ومدة هذه الإجازة عادة يوم واحد ، حيث هناك العديد من قوانين الخدمة المدنية ، والمنظمات الخاصة التي تحدد عدد أيام الإجازة العارضة التي يحق للموظف أو العامل أن يستعملها في السنة الواحدة ، وهذه الإجازة إذا لم تستخدم لا ترحل للسنة القادمة وهي بأجر .

43-Causal Workers

عمال عرضيون

يد عاملة مؤقتة غير دائمة ، توظفها المنشآت لإنجاز أعمال محددة وفي فترات زمنية معينة ، حيث بعد الإنتهاء منها يتم تسريحهم منها .

44-Cause and Effect Diagram

الشكل البياني للسبب و النتيجة

أنظر في المصطلح المرادف :

Bone Fish Chart

خريطة عظم السمكة

45- Cease – Fire Strategy

إستراتيجية الهدنة

إحدى الإستراتيجيات المستخدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية ، بموجبها تتفق المنظمة مع منظمة أخرى أو أكثر منافسة لها ، على إيقاف الصراع بينهما وتأجيله لفترة زمنية يتفق عليها ، وذلك بهدف إيجاد حل ينهي هذا الصراع . وتستخدم هذه الإستراتيجية بين المنظمات المنافسة التي تكون قوتها التنافسية وإمكاناتها متوازنة أو متقاربة . وإذا لم تصل المنظمتان إلى إتفاق بعد إنتهاء الهدنة ، تعودان للمنافسة من جديد بعد أن تكونا قد إستجمعتا قواهما .

46-Cellular Technology Shaped Machines Arrangement

أسلوب U لترتيب مجموعات الآلات في مراحل الإنتاج أو التصنيع

أحد الأشكال أو الطرق المستخدمة في ترتيب الآلات داخل المصانع ، وأول من إستخدمه الشركات اليابانية في تصميم العمل الإنتاجي فيها بهدف تحقيق المرونة في العمل المصنعي . بموجب هذا الشكل تصنف الآلات في المصنع ضمن مجموعات ، بحيث تكون كل مجموعة ممثلة لمرحلة إنتاجية . وترتب مجموعة الآلات في المرحلة الإنتاجية الواحدة على شكل حرف U ، بحيث يدخل المنتج تحت التصنيع في المرحلة الإنتاجية من طرف ويخرج من الطرف الآخر ، بشكل يتمكن العمال من إتمام المرحلة بمرونة ، فهذا النظام يسمح لهم الإنتقال من آلة لآلة أخرى ضمن مجموعة الآلات الواحدة في المرحلة الإنتاجية الواحدة بسهولة ويسر ودون وجود عوائق . ويعمل على مجموعة الآلات في المرحلة الإنتاجية الواحدة فريق عمل مكون من فئتين: الأولى وتشتمل على عمال متخصصين أي كل عامل متخصص بالعمل على آلة معينة . أما الفئة الثانية فتشتمل على عمال لديهم عدة مهارات تمكنهم من العمل على عدة آلات ضمن المرحلة الإنتاجية الواحدة ، بحيث يكون بإمكانهم أن يحلوا محل أي عامل من العمال المتخصصين في حالة غيابه عن العمل .

47-Central Bank

المصرف المركزي

يتربع هذا المصرف في دول العالم على قمة هيكل الجهاز المصرفي فيها ، ويقوم بتنفيذ والإشراف على السياسة النقدية والإئتمانية والمصرفية فيها ، بما يساعد على تلبية متطلبات النمو الإقتصادي في الدولة ، والعمل على تحقيق الإستقرار النقدي فيها . وهذا المصرف هو المعني بإصدار العملات النقدية في البلدان وفق التشريعات والضوابط الإقتصادية والمالية والنقدية المعمول بها فيها . كما يقوم بالتحكم بنسبة الإحتياطي القانوني المفروض على المصارف المختلفة للإحتفاظ به كنسبة مئوية من حجم الودائع التي تحصل عليها . ويقوم أيضاً بمسك الحسابات الجارية للحكومة ، وإصدار ودفع أدوات الدين العام ، وكذلك دفع الفوائد الدورية المستحقة لحملة السندات الحكومية .

48-Central Market

السوق المركزي أو سوق المدينة

مكان تتجمع فيه السلع المختلفة من عدة أماكن أو أسواق أخرى (فرعية) ، ويتصف بـ كبر حجمه ، والتنوع الكبير في السلع المعروضة فيه ، وتكون أسعار السلع فيه أقل من الأسواق الأخرى بسبب المنافسة (كثرة البائعين) ، وعدد المستهلكين الذين يرتادونه كبيراً .

49-Central Tendency Error

خطأ الميل لإعطاء تقديرات متوسطة

خطأ يقع فيه المقيمون عند تقييم كفاءة الموظفين (الرؤوسين) ، وذلك بتقييم غالبيتهم بتقييمات متوسطة ، هرباً من مساءلة الرؤوسين وتجنباً للمشاكل وعدم إحداث الغيرة بينهم .

50-Centralization of Performance

مركزية الأداء

أداء العمل أو تنفيذه من قبل جهة واحدة وفي مكان واحد ، وهذه المركزية تختلف عن مركزية السلطة ، التي تكون معنية بصنع القرارات من قبل شخص أو جهة معينة ، وقد تجتمع الإثنتان معاً ، حيث يصنع القرار وينفذ العمل في جهة واحدة ومكان واحد .

51-Centralization of Purchasing

مركزية الشراء

سياسة تتبعها المنظمات ذات الفروع الموزعة جغرافياً على عدة مناطق ، بموجبها تقوم الإدارة المركزية للمنظمة (المنظمة الأم) بشراء إحتياجات الفروع من المستلزمات . والغرض من ذلك ضبط عملية الشراء وعدم التلاعب فيها ، والحصول على خصم الكمية ، لأن الشراء المركزي للفروع يكون بكميات كبيرة ، كما أن تكلفة الشراء تكون أقل من حيث تكلفة الشحن ، والتأمين وغيرها ، مقارنة بلا مركزية الشراء التي بموجبها ستكرر عملية الشراء وتكلفتها بعدد من المرات بعدد الفروع .

52-Centralized Organization

منظمة (تنظيم) مركزية

يشير هذا المصطلح إلى مركزية السلطة وصنع القرارات ، حيث تدار المنظمة والعاملين فيها بإحكام من قبل إدارتها العليا أو إدارتها المركزية ، وبالتالي تكون درجة تفويض السلطة محدودة فيها . وينصح باستخدام هذا الاتجاه فقط عندما يكون حجم المنظمة والعمل فيها صغيراً ، أما في المنظمات الكبيرة ، فلا ينصح باستخدامه ، لأنه سيعيق ويؤخر تنفيذ العمل ، وبشكل خاص في المنظمات ذات الانتشار الجغرافي .

53-Certificate of Origin

شهادة منشأ

وثيقة تصدرها عادة غرف التجارة أو الصناعة (أو أية جهة أخرى مسؤولة) تحدد فيها وبشكل مفصل منشأ المواد الخام أو الأولية المصنوعة منها السلع المصدرة ومكان إنتاجها .

54-Certificates of Deposits

شهادات الإيداع

هي شهادات لحاملها قابلة للتداول وتثبت إيداع مبلغ معين من المال في المصرف لأجل معين وبسعر فائدة محدد ، ويمكن تداولها من مالك لآخر وبسرعة . والفكرة الأساسية التي تركز عليها هذه الأداة

الإستثمارية (شهادات الإيداع)، هي تمكين المستثمر من إيداع أمواله بفائدة محددة ولأجل محدد، مع ضمان سرعة سيولة هذه الوديعة وقابليتها للتداول في الوقت نفسه.

55-Certification of Companies

ترخيص الشركات

شهادة أو وثيقة قانونية صادرة عن جهة حكومية مختصة، تخول أو تسمح للشركة التي تحصل عليها بممارسة نشاط أو عمل (صناعي، تجاري، خدمي) معين. ولا تمنح هذه الشهادة إلا بعد أن تستكمل الشركة كافة الإجراءات والثبوتات الحكومية لممارسة نشاطها، وبالتالي فهذه الوثيقة تجعل من وجود الشركة وممارسة نشاطها في المجتمع شرعياً أو قانونياً.

56-Certified Check

شيك معتمد

ويسميه بعضهم بال شيك المصدق، وهو الذي يؤشر عليه المصرف بأنه ملتزم بدفع مبلغه. ويقوم المصرف عادة في هذه الحالة، بحجز أو قيد مبلغ الشيك من حساب الساحب.

57- Chain of Command

سلسلة الأمر

تعبر عن تسلسل السلطة وإصدار الأوامر من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته مروراً بكافة المستويات الإدارية. وهذا المرور لا يحدث إلا بقيام المستوى الإداري الأعلى بتفويض جزء من سلطته للمستوى الأدنى، الذي يقوم بدوره بالتفويض للمستوى الأدنى منه وهكذا. إذاً توضح سلسلة الأمر علاقات السلطة والمسؤولية وإصدار الأوامر بين الرؤساء والمؤوسين عبر المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي.

58-Chain of Stores

متاجر السلسلة

هي متاجر لبيع التجزئة تعمل جميعها في ظل وإشراف إدارة مركزية، تقوم بعملية شراء احتياجاتها من السلع وتخزينها مركزياً، ثم تعمل بعد ذلك على تموين متاجر السلسلة بحاجتها من السلع المشتراة في مناطق جغرافية متعددة. وبالتالي نجد أن الإدارة المركزية لمتاجر السلسلة تقوم بنفس دور تاجر الجملة الذي يشتري بكميات كبيرة ليخزنها ويبيعها بعد ذلك لتجار التجزئة.

59-Chain of Production

سلسلة الإنتاج

هي المراحل التي يمر بها المنتج (السلعة) تحت الصنع من بداية العملية الإنتاجية وحتى نهايتها، أي إنتهاء تصنيع المنتج.

60-Chamber of Commerce

غرفة تجارة

هيئة ذات كيان قانوني رسمي تمثل النشاط التجاري في منطقة جغرافية معينة وتضم كافة التجار المنتسبين إليها والذين يمارسون أعمالاً تجارية في نفس المنطقة، ويتكون هذا الكيان من:

- الهيئة العامة: وتمثل جميع التجار المنتسبين للغرفة وهي ترسم سياسة عمل الغرفة ونشاطها والموافقة على ميزانيتها .
 - مجلس إدارة : ينتخب أعضائه من قبل الهيئة العامة ، وينفذ السياسة والقرارات التي تقرها الهيئة العامة .
 - رئيس الغرفة : وينتخب من قبل أعضاء مجلس الإدارة ، وهو المسؤول عن إدارة الغرفة وتنفيذ سياستها أمام مجلس الإدارة .
 - نائب رئيس الغرفة : ينوب عن رئيس الغرفة في حال غيابه .
 - جهاز إداري : ويتكون من مدير عام ورؤساء أقسام مختلفة يؤدون أعمالاً مختلفة بحثية ، وإدارية ، ومالية... الخ .
- وللغرفة موازنة خاصة بها وتخضع لإشراف الحكومة عليها ، وتقدم خدمات فنية إستشارية للأعضاء المنتسبين لها ، وعقد المؤتمرات والندوات ، وإصدار شهادات منشأ... الخ ، وتمول ذاتياً من رسوم اشتراكات الأعضاء ، وشهادات المنشأ وغيرها من الموارد .

61-Chamber of Industry

غرفة صناعة

هيئة ذات كيان قانوني رسمي يمثل النشاط الصناعي في منطقة جغرافية معينة ، وتضم كافة الصناعيين المنتسبين إليها الذين يمتلكون منشآت صناعية ذات أحجام مختلفة ، ويمارسون الإنتاج الصناعي لعدد غير محدود من السلع ، وفي ذات المنطقة الجغرافية . ويتكون هذا الكيان من : هيئة عامة تضم كافة الصناعيين المنتسبين للغرفة ، ومجلس إدارة منتخب من قبل الهيئة العامة للغرفة ، ورئيساً للغرفة ونائباً له ، وجهازاً إدارياً يشرف عليه مدير عام (أنظر تفصيلاً في مهام غرفة التجارة Chamber of Commerce لأنها ذات المهام لكن في مجال الصناعة) . وبالتالي يمكن القول بأن غرفة الصناعة تمثل القطاع الصناعي الخاص، الذي يعمل في ظل ورعاية الحكومة ، وتنسيق كامل معها ، من أجل تحقيق أهداف النمو الإقتصادي في البلد .

62-Channels of Distribution Research

بحوث قنوات التوزيع

تهدف إلى تحديد أفضل المنافذ لتوزيع المنتج لسلعته كتجار الجملة ، والتجزئة ، ومتاجر الأقسام... الخ ، وهل سيتم الاعتماد على القنوات القديمة أم سيتم البحث عن جديدة . كما تهدف إلى تقييم أداء هذه القنوات لمعرفة في ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء تعديل عليها أم الإبقاء على حالها ، وهل يحتاج الأمر إلى زيادة عددها أم عددها الحالي يكفي ؟

63-Channel of Communication

قناة اتصال

هي المسار الذي تنتقل من خلاله المعلومات والأوامر والتوجيهات والتقارير... إلخ من المتصل (فرد ، جماعة ، إدارة... إلخ) إلى المتصل به ، وهذه القناة إما أن تكون مباشرة أو غير مباشرة ، حيث يمر مضمون الإتصال (الرسالة) بعدة حلقات بين المتصل والمتصل به الأخير كما هو موضح في الشكل التالي :



64-Channels of Distribution

قنوات التوزيع

ويسمى بعضها بعضهم بقنوات التسويق ، وتمثل الممر التسويقي أو حلقات التسويق التي تمر من خلالها السلعة من المنتج إلى المستهلك النهائي ، وتأخذ عدة أشكال منها على سبيل التوضيح :

- المنتج ← تاجر الجملة ← تاجر المفرق ← المستهلك .
- المنتج ← وكيل معتمد ← تاجر جملة ← تاجر مفرق ← المستهلك .

65-Characteristics of Information

خصائص المعلومات

تمثل المواصفات الجيدة التي يجب توفرها في المعلومات ، لتكون مفيدة وفعالة لمستخدميها في صنع القرارات وتنفيذ الأعمال بنجاح وهذه الخصائص ما يلي :

- الملاءمة .
- الصحة أي تمثل الواقع بشكل واضح .
- الحماية والسرية .
- التوقيت أي توفيرها في الوقت المطلوب .
- الحداثة .
- الكفاية أي تفي بحاجة مستخدميها .
- التكلفة .

66- Chart of Statistical Quality Control

مخرائط الضبط الإحصائي للجودة

ويسمى بعضها بعضهم " بخرائط شيوارت Shewart Chart " نسبة لمستحدثها ، وهي طريقة إحصائية بيانية تظهر العملية المراد مراقبة جودتها . وتتضمن ثلاثة خطوط أفقية يمثل الخط الأوسط منها مستوى الجودة المطلوب تحقيقه ، ويمثل الخط الثاني الحد الأدنى للجودة الذي يجب عدم تجاوزه ، والثالث يمثل الحد الأقصى للجودة .

67-Charter Party Bill of Landing**وثيقة الشحن الخاصة**

هي وثيقة تُثبت إستلام بضاعة على ظهر باخرة مستأجرة كلياً أو جزئياً ، بموجب عقد خاص بين المصدر للبضاعة ومالك الباخرة ، ولا ينطبق عليها شروط النقل البحري العادي .

68-Cheap Jack**بائع متجول**

شخص يقوم ببيع بضاعة ذات طابع إستهلاكي (خضار ، فاكهة ، منظفات ، أدوات منزلية) لحسابه الخاص ، وذلك عن طريق الطواف بها في الشوارع والشقق السكنية ، وتكون السلع التي يبيعها رخيصة الثمن ، ويبيع بكميات ذات حجم صغير . ويطلق هذا المصطلح أحياناً على المتاجر الصغيرة التي تبيع بالفرق للسلع الإستهلاكية ، حيث يكون حجم مبيعاتها صغيراً ، وتوجد في الأحياء السكنية من أجل تقديم خدماتها للسكان القاطنين فيها .

69-Check**شيك**

ويسميه بعضهم بالصك ، وهو أمر مكتوب صادر من الساحب (زبون المصرف) إلى المسحوب عليه (المصرف) بدفع مبلغ محدد إلى طرف ثالث وهو المستفيد من حساب الساحب . ويجب أن يشتمل الشيك على عناصر وبيانات محددة بالقانون كاسم الساحب وكنيته ، وتاريخ السحب ، ومبلغ السحب ، وتوقيع الساحب... الخ .

70-Check List Job Analysis Technique**تحليل العمل باستخدام أسلوب قوائم المراجعة**

يعتمد هذا الأسلوب في تحليل العمل (الوظائف) على إعداد قائمة تشتمل على عدد المهارات التي تكون مطلوبة من أجل أداء الوظائف المراد تحليلها ، وهذه المهارات ذات طابع عمومي أي مطلوبة لأكثر عدد ممكن من الأعمال أو الوظائف . ويحدد لكل مهارة مقياس Scale مقسم إلى مستويات يعبر كل منها عن درجة حاجة كل وظيفة لكل منها ، أي توضح مدى أهمية كل مهارة لكل وظيفة يجري تحليلها . وتنحصر مهمة المحلل بدراسة المعلومات المجموعة عن طبيعة كل وظيفة ويضع إشارة عند كل مستوى من مستويات المقياس الخاص بكل مهارة ، حيث توضح هذه الإشارة درجة أهمية المهارة لكل وظيفة ومدى حاجتها لها . بعد الإنتهاء من عملية وضع الإشارات ، يقوم المحلل بإعداد تقرير تحليلي خاص بكل وظيفة يوضح فيه طبيعتها والمهارات اللازمة لأدائها ، وتوضح مدى أهميتها .

71-Check off**الإقتطاع النقابي**

مبلغ من المال تقوم المنظمة باقتطاعه من رواتب وأجور العاملين لصالح النقابات العمالية ، ويمثل رسم إشتراكهم أو إنتسابهم لهذه النقابات .

72-Check-Stop Payment

إيقاف دفع الشيك

يعني توقف المصرف المسحوب عليه الشيك عن دفع مبلغه ، بناء على طلب عميله الذي حرر الشيك .

73-Child Care Assistance

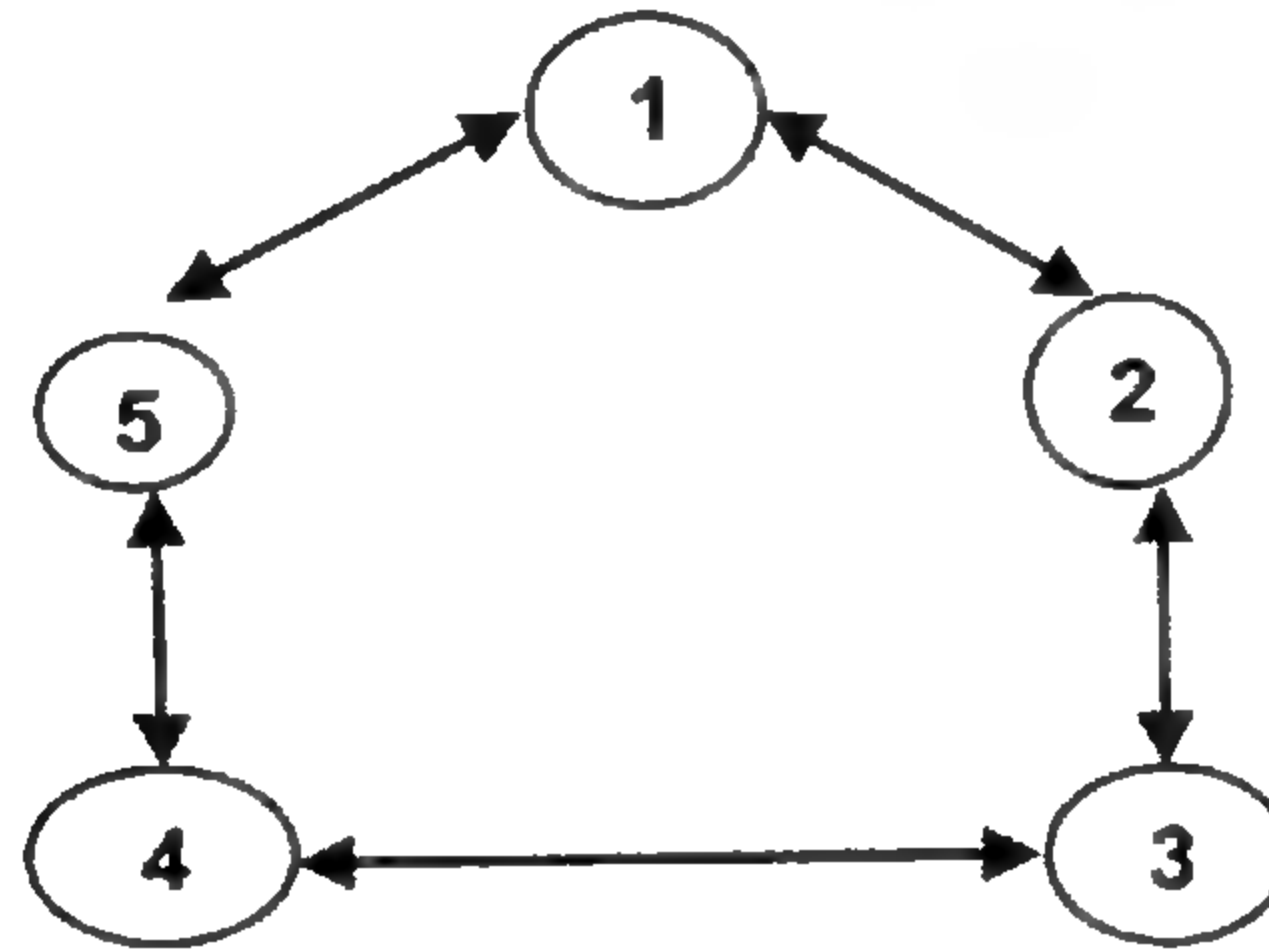
مساعدة رعاية الطفل

إحدى المزايا الوظيفية التي تقدمها المنظمات للعاملين المتزوجين فيها ، حيث تقوم بإنشاء دار حضانة لرعاية أطفالهم خلال فترة عملهم ، وتعتبر هذه الميزة حافزاً للعاملين . وتقدم هذه المساعدة إما مجاناً أو لقاء رسوم مخفضة .

74-Circle Communication Net

شبكة الإتصال الدائرية

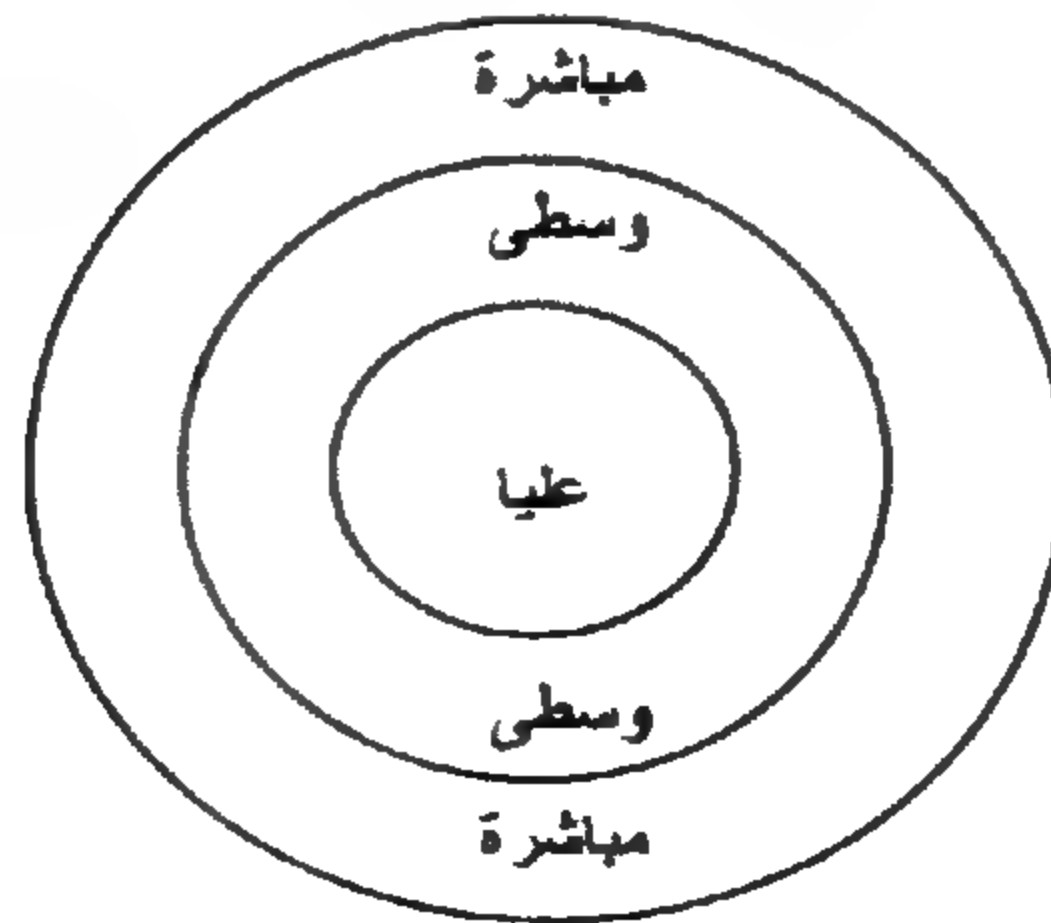
هي إحدى أنواع شبكات الإتصال الرسمي التي يمكن إستخدامها في المنظمات ، وفيها يكون كل شخص مرتبط بشخصين فقط ، أي أن بإمكانه الإتصال بهما ويتصلوا به مباشرة ، وبالتالي لا يمكن لأي شخص في المجموعة الإتصال بالآخرين إلا من خلال من يتصل بهم مباشرة كما هو موضح في الشكل التالي :



75-Circular Organizational Chart

الخريطة التنظيمية الدائرية

هي أحد الأشكال التي يُرسم بواسطتها الهيكل التنظيمي ، الذي يتكون من دوائر ، كل دائرة تمثل مستوى إداري معين . فالدائرة الأولى التي تمثل المركز هي الإدارة العليا ، والدائرة التي تليها تمثل الإدارة الوسطى ، والدائرة الثالثة هي الإدارة المباشرة ، وبالتالي فمنبع السلطة هو الدائرة الأولى التي تمثل المركز ، وفيما يلي شكل يوضح ذلك :



76-Civil Service

الخدمة المدنية

يطلق هذا المصطلح على العمل في الجهاز الحكومي للدولة ، ويطلق على الموظف الحكومي أياً كان مستواه الإداري ومرتبته الوظيفية مصطلح " موظف خدمة مدنية " ، وقد سمي بعضهم الجهاز الحكومي بـ " جهاز الخدمة المدنية " .

77-Civil Service Law

قانون الخدمة المدنية

تشريع قانوني حكومي ينظم العمل وخدمة العاملين في أجهزة ومؤسسات الدولة ، حيث يكون مصاغاً على شكل مواد قانونية تتناول مسائل كثيرة كالتوظيف ، والرواتب والأجور ، وهيكل الوظائف ، والترقيات ، والعلاوات الدورية ، والمخالفات والعقوبات المسلكية ... الخ ، ويصدر هذا القانون عادة عن مجلس الأمة أو الشعب وبمرسوم جمهوري أو ملكي .

78-Class of Positions

فئة الوظائف

هي مجموعة من الوظائف المتشابهة من حيث طبيعتها ، وصعوبتها ، ومسؤوليتها ، بغض النظر عن مسمائها الوظيفي ، حيث يدفع لها راتباً واحداً ، ويحدد مؤهلاً علمياً لشغلها ، كأن يكون درجة البكالوريوس ، أو الشهادة الثانوية العامة مثلاً .

79-Classified Advertisement

الإعلان المبوب (المصنف)

هو الذي يظهر ضمن الأعمدة العادية للصحيفة (الجريدة) ، ويكون محدد الموضوع وتحت عنوان مميز ، وينشر في مكان معين في الصحيفة ، بحيث يقرأه الباحثون عنه من المهتمين بموضوعه .

80-Classroom Training

التدريب في قاعات تدريسية

يسميه بعضهم التدريب عن طريق المحاضرات ، وهو أحد الأساليب التدريبية التقليدية الشائعة كثيراً في الاستخدام . بموجبه يقوم شخص يدعى بالمدرّب المحاضر ، الذي تتوفر فيه صفات معينة وخلفية علمية جيدة عن موضوع التدريب ، بحيث يؤهله ذلك لعرض المادة التدريبية على المتدربين خلال فترة زمنية محددة . يستخدم هذا الأسلوب بشكل خاص للتدريب النظري ، ويتميز بأنه ذو تكلفة قليلة بسبب إتياعه لعدد كبير من المتدربين .

81-Clearance Paper

إخلاء طرف

يستخدم هذا المصطلح في مجال شحن ونقل البضائع من المنتجين أو البائعين إلى المشترين وقنوات التوزيع. حيث بعد قيام المشتري باستلام طلبية الشراء وفحصها والتأكد من سلامتها ، يطلب الشاحن منه إخلاء طرفه ، الذي يعتبر إخلاءً لمسؤوليته ، وأنه قد سلم الطلبية للمشتري .

82-Clearing Account

حساب المقاصة

حساب مصرفي يُظهر حركة الشيكات المتبادلة بين عميلين عن طريق المقاصة ورصيدهما . ويطلق هذا المصطلح على حسابات المقاصة المستعملة في المعاملات الخارجية مع أو بين الدول ذات العملات غير القابلة للتحويل .

83-Clearing House

غرفة المقاصة

مكان يجتمع فيه مندوبو المصارف في مواعيد محددة ، لتبادل الشيكات المسحوبة على بعضهم من قبل عملائهم ، بحيث تتم التسوية النهائية لها عن طريق حساباتهم لدى المصرف المركزي .

84-Clerical Abilities Test

إختبار القدرات المكتبية

يستخدم هذا الإختبار في مجال إختيار الموارد البشرية للعمل في الوظائف المكتبية والكتابية التي ليس لها علاقة بالجوانب الفنية ، وبالتالي فهو يهدف إلى إكتشاف مدى توفر قدرات معينة تحتاجها الوظائف المكتبية، من أجل إنتقاء موظفين مؤهلين لديهم هذه القدرات للعمل فيها ، ومن هذه القدرات : الصياغة اللغوية ، الدقة في العمل ، القدرة على إستخدام الحاسوب ... الخ .

85-Clock Card

بطاقة قيد الوقت

بطاقة يقوم العاملون بإدخالها في آلة خاصة تدعى آلة تسجيل الوقت ، حيث تسجل على البطاقة ساعة حضورهم إلى العمل وكذلك ساعة إنصرافهم منه ، وبالتالي فهذه البطاقة حلت محل سجل حضور العاملين إلى المنظمة وإنصرافهم منها ، الذي يوقعون بجانب أسمائهم عند الحضور والإنصراف .

86-Close Inventory

مخزون آخر المدة

ويسميه بعضهم ببضاعة أو مخزون آخر المدة أو نهاية السنة المالية في 12/31 ، حيث يمثل هذا المخزون في هذا التاريخ ، كميات المواد والسلع ... الخ المتبقية من نشاط السنة المالية المنصرمة أو المنتهية ، والتي سوف ترحل لبداية السنة المالية التالية تحت بند مخزون أول المدة 1/1 .

87-Closed Company

الشركة المغلقة

شركة لا تقبل إستخدام عاملين لديها إلا إذا كانوا منتسبين لنقابة عمالية معترف بها ، حيث يكون هناك تنسيق عالي بين النقابة وهذه الشركة بهذا الخصوص .

88-Closed Question

السؤال المغلق

أحد أنواع الأسئلة المستخدمة في مجال الإستقصاءات وإجراء المقابلات لجمع المعلومات ، حيث تكون الإجابة محددة بنعم أو لا أو بعدد محدد من الإجابات . هذا النوع يسهل عملية تحليل الإجابات أو المعلومات التي يجري جمعها ، ويساعد على جمع معلومات وفيرة بزمن قصير .

89-Coaching of Employees

تدريب العاملين بوساطة التعليمات الإرشادية أثناء العمل

أحد أساليب التدريب المستخدمة في مجال تدريب العاملين أثناء العمل ويسميه بعضهم بالتدريب الخصوصي . بموجه تعد تعليمات إرشادية من شأنها تعليم المتدرب أداء عمله بشكل جيد ، وتشرح له ويوضح كيف يطبقها في عمله ، ويتابع هذا التطبيق وتصحيح الأخطاء أولاً بأول . والمدرّب في هذا الأسلوب يمكن أن يكون الرئيس المباشر ، أو شخص آخر لديه خبرة وإلمام ومهارة في عمل المتدرب .

90-Coalition Strategy

إستراتيجية التحالف

إحدى الإستراتيجيات المستخدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية ، تستخدمها المنظمة وتهدف من ورائها إلى إبرام إتفاق مع منظمة أخرى (أو أكثر) لمواجهة متغير بيئي يشكل تهديداً مشتركاً لهما ، أو وجود فرصة لا يمكن إيماناًها المتاحة إستثمارها لوحدها . وتتطلب هذه الإستراتيجية أحياناً تقديم تنازلات من قبل المنظمات المشتركة في الإتفاق ، للوصول إلى حل مشترك يساعدها على مواجهة الخطر أو استغلال الفرصة ، بما يضمن حقوق الجميع .

91-Co -Equal Employees

العاملون المتكافئون

هم الموظفون أو العمال الذين يضمهم فريق عمل واحد ، ويمتلكون مهارات وقدرات واحدة ومستوى أداء متقارب ، بحيث يتمكنون من تنفيذ عمل مشترك بشكل متناسق ومتوازن وبوتيرة واحدة ، دون وجود فجوات بين مستويات أدائهم .

92-Coercive Leadership Style

نمط القيادة القسرية

هو أحد أشكال الإدارة الديكتاتورية والعلاقة الأوتوقراطية بين الرئيس ومروؤوسيه ، حيث يتصف القائد بالصفات التالية التي هو مقتنع بها من وجهة نظره :

- الضغط على المرؤوس لأن يعمل وفق ما يريده هو وليس مرؤوسه .
- المرؤوس عليه التنفيذ لا التفكير فالمشاركة معدومة .
- التنفيذ دون السماح بإبداء الرأي ، والطاعة الكاملة من قبل المرؤوس .
- عدم الإقتناع بالحرية والمرونة في أداء العمل .

هذا النمط صحيح أنه يضبط العمل ، لكن إنعكاساته على الروح المعنوية سيئة للغاية ، ولا يمكن أن نصف صاحبه بالقائد ، لأن مرؤوسيه لن يكونوا على علاقة طيبة معه ولن يحبوه ، ويُضعف من روح الإنتماء لديهم تجاه عملهم والمنظمة .

93-Cogitative Multiplicity

التعددية الفكرية

يقصد بالتعدد الفكري ، تعدد وتنوع المفاهيم والأفكار الموجود في ذهن الإنسان ، والتي يضمها نظامه الفكري .

94-Cogitative Selectivity

الانتقائية الفكرية

يقصد بالانتقائية الفكرية ، قيام الإنسان باصطفاء الأفكار التي يقتنع بها وتنسجم مع نظامه الفكري المركب ، ليضمها إليه .

95-Cognition Ability

المقدرة الإدراكية

يسمى بعضها بعضهم بالمقدرة على الفهم والإستيعاب وهي ذات علاقة بذكاء الفرد ، حيث كلما ارتفع مستوى الذكاء لديه زادت درجة وسرعة فهمه وإستيعابه ، وتمكن من أن يفهم ويتعلم متى وكيف وأين يطبق المعرفة . وهذه القدرة هامة وضرورية لممارسة جميع الوظائف والأعمال ، لكن درجة أهميتها تختلف من وظيفة لأخرى حسب مدى تعقيدها وصعوبتها .

96- Cognition Aptitude Test

إختبار الاستعداد الإدراكي

أحد الإختبارات المستخدمة في مجال إختيار وتعيين الموارد البشرية . ويهدف إلى تحديد مقدرة طالب التوظيف على الإستيعاب والفهم السريع للمعرفة ، فالإنسان الذي يمتلك هذه القدرة هذا مؤشر على ذكائه ، حيث يكون بإمكانه فهم طبيعة عمله بشكل جيد وسريع ، ويكون بإمكانه التكيف بسرعة مع أي تغيير يتم إدخاله على عمله مستقبلاً ويتفاعل معه بنجاح . وبالتالي فهذا الأسلوب يركز على إختبار المقدرة الذهنية الفكرية والفهم والإستيعاب .

97-Cognition Conflict

الصراع الإدراكي

ويسميه المختصون بمستوى الصراع الإدراكي ، ويحدث عندما تدرك أطراف الصراع وجود إختلاف بين أهدافها ، وأن هناك فرصة من أجل عمل شيء ما ، من أجل حسم هذا الصراع لمصلحة جميع الأطراف المعنية .

98-Cognition Consonance

التوافق (الانسجام) الإدراكي

يعبر عن التجانس الداخلي بين مكونات النظام الفكري للفرد ، بمعنى أن درجة التناقض أو التنافر بين مكونات هذا النظام من أفكار ومعتقدات ، وإتجاهات ... الخ قليلة جداً ، وهذا ينتج عن توازن في تفكير الإنسان ، أي أنه متزن فكرياً.

99-Cognition Dissonance

التنافر الإدراكي

يعبر التنافر هنا عن التناقض الداخلي الموجود بين مكونات نظام الفرد الفكري ، أي أن درجة الانسجام والتوافق بينها ضعيفة . ويشتمل هذا النظام على مجموعة الأفكار، والإتجاهات ، والمعتقدات الموجودة لديه

فالتنافر يجعل من تفكير الإنسان أو صاحبه في حالة تشوش ويحدث لديه إضطراباً في تفكيره وإدراكه، ويصعب عليه الوصول إلى فكرة واضحة ومحددة ، أو إلى إستنتاج معين ، مما ينتج عنه القلق ، وعدم الإرتياح ، والإضطراب .

100- Cognition Learning

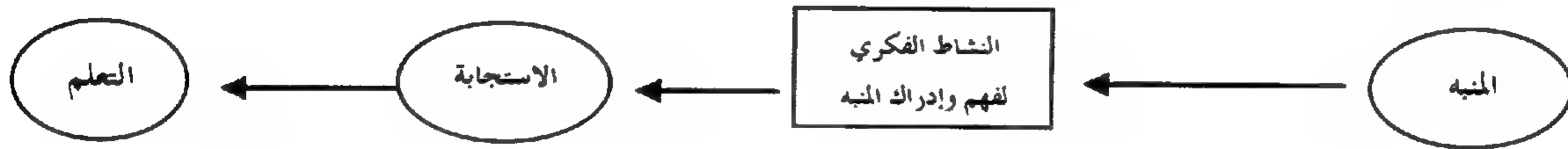
التعلم الإدراكي

أحد أنواع التعلم الذي يستخدمه التدريب المعاصر ، ويهدف إلى توسيع آفاق تفكير المتدرب المتعلم وإدراكه للأشياء ، وتقوية بصيرته فيها ، فيعلمه كيف يفكر بشكل صحيح ، وكيف يفهم الأشياء ، وكيف يكتشف الغموض فيها . كذلك يعلمه كيف يحدد العلاقات التي تربط الأشياء ببعضها ، وكيف يفهمها ويدرك مكوناتها بشكل صحيح .

101- Cognition Learning Theory

نظرية التعلم الإدراكي

ويسمى بعضها بعضهم بالتعلم المعرفي وتقوم على مفهوم أساسي مفاده : لا يحدث التعلم دائماً نتيجة للتجارب التي يمر بها الإنسان في حياته من خلال تكرارها ، أو بتأثير العوامل البيئية المحيطة به فحسب ، بل يحدث أيضاً من خلال تفكيره وتأمله وإدراكه للمواقف التي يواجهها في حياته ، حيث يحدد طبيعة الموقف ، ويجمع المعلومات عنه ويحللها، ويستخلص النتائج التي من خلالها تحدث عملية التعلم . إذاً يقوم مفهوم هذه النظرية على الأركان التالية للتعلم وهي :



102- Cognition system

النظام الإدراكي

تكوين مركب داخل فكر الإنسان يتمثل بمجموعة الأفكار ، والمعتقدات ، والاتجاهات ، والإنطباعات الموجودة لديه ، التي تجعله يفكر ويدرك الأمور والمواقف والأشياء بصورة معينة ، أو بفهم معين ، أو باتجاه دون آخر .

103-Cohesion Group

تماسك الجماعة

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى مدى التقارب بين أهداف وسلوكات واتجاهات ووجهات النظر بين أعضاء جماعة العمل ، ومدى تعاونهم وتعاطفهم وتلاحمهم مع بعضهم بعضاً.

104-Coins Debasement

غش العملة المعدنية

عملية يتم من خلالها تخفيض نوعية المعدن المصنوع منها العملة المعدنية ، أو درجة نقائها ، أو محتوياتها ، أو أي عمل من شأنه تغيير القيمة الحقيقية المعترف بها لتلك العملة .

105-Coinsurance**المشاركة في التأمين**

إحدى السياسات التي تتبعها شركات التأمين ، التي بموجبها يساهم المؤمن في تحمل جزء من الخسارة المتوقعة عند حدوثها مع شركة التأمين .

106-Coleman and March Communication Model**نموذج "كوليمان ومارش" عن الإتصال**

حدد كوليمان ومارش مكونات أية عملية إتصال بخمسة عناصر هي : المتصل (فرد أو جماعة) ، محتوى الرسالة ، وسيلة الإتصال ، المستقبل ، الإستجابة ، ويرى الباحثان أن الإتصال يمكن أن يفقد فاعليته عند أي عنصر من عناصره ، وبالتالي فمعوقات الإتصال يمكن أن تصاحب أي عنصر من عناصره الخمسة ، لذلك وللوصول إلى إتصال فعال يجب الإهتمام بعناصر الإتصال جميعها .

107-Collateral Job Stress Program**برامج معالجة ضغط العمل الموازية**

برامج توعية تصممها المنظمة خصيصاً من أجل مساعدة العاملين بشكل شخصي للتعامل مع ضغوط عملهم بشكل فعال وتخفيف آثارها السلبية عليهم . وتنفذ بشكل موازي أو إلى جانب برامج أخرى رسمية عامة تصممها من أجل معالجة ضغوط العمل بشكل عام أي على مستوى المنظمة ككل .

108-Collateralized Bonds**السندات المضمونة**

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، بموجبها يتم الإتفاق بين الشركة المصدرة للسندات (المقترض) مع المستثمرين حملة السندات (المقرض) على تحديد ضمانات من قبل الشركة المقترضة التي أصدرت السندات ، لضمان حقوق حملة السندات بدفع قيمتها مع فوائدها المترتبة عليها في موعد إستحقاقها . وغالباً ما يكون هذا الضمان على شكل رهن عقارات لصالح المقترضين ، حيث يمكن التصرف بها وبيعها من أجل إسترداد قيمة السندات في حالة عدم سداد قيمتها .

109-Collection Letter**خطاب التحصيل**

يستخدم هذا المصطلح في مجال العمل المصرفي وهو عبارة عن نموذج مطبوع في العادة ، ترفق به الأوراق التي ستسلم للمصرف من أجل تحصيلها ، ويتضمن كافة البيانات والمعلومات والتعليمات الخاصة بعملية التحصيل .

110-Collection Period**فترة التحصيل**

يستخدم هذا المصطلح في مجال البيع الآجل ، وتعني المهلة الزمنية التي يمنحها البائع (أوالموزع) للمشتري والتي يتوجب في نهايتها دفع المبلغ المستحق عليه .

111- Collective Bargaining**التفاوض الجماعي**

إجتماع يضم أصحاب العمل وممثلين عن النقابة العمالية ، بهدف التباحث بشأن الأجور وساعات العمل وظروف المناخ المادي الذي يمارس فيه العمال أعمالهم وغير ذلك من الأمور ، والخروج باتفاق بشأنها .

112-Collective Bargaining Scope نطاق التفاوض الجماعي

يقصد بالنطاق هنا الجوانب أو القضايا أو الموضوعات التي ستكون موضع التفاوض بين أصحاب العمل (المنظمات) والنقابات ، ومن هذه القضايا على سبيل المثال الرواتب والأجور ، المزايا الوظيفية الإضافية ... الخ .

113-Collective Bargaining Structure هيكل التفاوض الجماعي

هو الإطار التنظيمي الذي تتم فيه المفاوضات الجماعية بين أصحاب الأعمال (أو الحكومة) والنقابات ، حيث يحدد هذا الإطار نطاق المشاركين فيها من أصحاب الأعمال والنقابات . وتشتمل هذه الهيكلية على مستويين هما :

- التفاوض المتعدد (الجماعي) ، وفيه يشترك عدد من أصحاب الأعمال (المنظمات) مع النقابة ، بشأن الإتفاق على مسائل الرواتب والأجور والضمان الصحي .. الخ ، ويسري مضمون الإتفاق هنا على كل من وقع عليه من المنظمات ويكون ملزماً لها .
- التفاوض الإفرادي ، وفيه يتفاوض صاحب عمل واحد (منظمة) مع النقابة ، ويتم هذا الشكل من التفاوض ، عندما تكون المنظمة كبيرة الحجم ولها فروع أو عدة مصانع .

114-Collusive Bids عروض (عطاءات) التواطؤ

إتفاق بين الموردين على تقديم سعر معين لسلعة أو خدمة تريد المنظمة شراءها أو تنفيذها من قبل الغير . ومضمون هذا الإتفاق أن يتقدم الجميع بعروض سعر مرتفعة بفروقات سعرية بسيطة بينهم ، لبيع أحدهم السلعة أو يؤدي الخدمة بسعر مرتفع عن الواقع بعد أن يرسي عليه العطاء ، ومن الباطن يتقاسم فرق السعر العالي مع باقي المتقدمين بالعروض .

115-Combination Offer العرض المرافق

إحدى طرق تنشيط المبيعات ، بموجبها تقدم سلعة مجاناً كهدية مرافقة إذا إشتري المستهلك سلعة معينة يراد ترويجها وتنشيط مبيعاتها .

116-Combination Strategy الاستراتيجية المفتلطة (المركبة)

تعني تبني المنظمة لأكثر من إستراتيجية بآن واحد ، وذلك وفق الظروف البيئية التي تواجهها ، وبشكل خاص إذا كانت هذه الظروف (أو المتغيرات) سريعة التغير . وتستخدم هذه الإستراتيجية المركبة عادة في

المنظمات الكبيرة الحجم ذات الأنشطة المتعددة والمتنوعة ، التي تعمل في بيئات متعددة أيضاً ، كالشركات المتعددة الجنسيات مثلاً .

117-Commercial Advertising

الإعلان التجاري

إعلان عن سلعة يوجه للمستهلكين من أجل إثارة دافعهم لشرائها أو إقتنائها أو طلبها .

118-Commercial Bank

المصرف التجاري

هو أحد أنواع المصارف الذي يقبل ودائع نقدية ويدفعها لأصحابها عند الطلب ، وهو مختص بتمويل العمليات التجارية ، وفتح الإعتمادات المالية والحسابات الجارية لقاء فوائد محددة مسبقاً ، وتحصيل الشيكات والكمبيالات ، وبيع النقد الأجنبي ، ويحفظ الأشياء الثمينة ، والقيام بدراسات إقتصادية ، وتحويل الأموال إلى الخارج . ويختص المصرف التجاري عموماً بالعمليات الائتمانية القصيرة الأجل ، ويتميز بقدرته على تسهيل وتحويل أصوله إلى نقدية بشكل سريع عندما يحتاج لذلك دون تحمل أية خسائر ، فهذا المصرف يتعامل بأموال الغير الذين قد يطلبون إسترداد أموالهم في أي وقت ، لذلك فإنه مطالب بتحقيق هذا المطلب في الوقت الذي يسعى فيه إلى إستثمار الأموال وعدم تجميدها وتعطيلها عن الإستثمار .

119-Commercial Bribery

الرشوة التجارية

تعني تقديم البائع لسلعة أو خدمة للشخص المسؤول عن شرائها (موظف) مبلغاً من المال أو الهدايا .. الخ ، لشراء السلعة من عنده بدلاً من شرائها من بائع آخر ، أو بسعر أعلى من سعرها الحقيقي ، أو بمواصفات أدنى ، أو بشروط شراء سهلة بالنسبة له .

120-Commercial Discount

الخصم التجاري

يقصد به قيام المنتج بتخفيض سعر بيع منتجه بنسبة محددة لقنوات التوزيع التي تقوم بتسويق منتجه (تاجر جملة ، تاجر تجزئة ... الخ) ، والغاية من ذلك تشجيع هذه القنوات على شراء كميات كبيرة من منتجه .

121-Commercial Negotiation

التفاوض التجاري

يحدث التفاوض بشكل عام عندما يوجد طرف يستطيع أن يلبي إحتياجات طرف آخر ، وعندما تتوفر النية لدى الطرفين للدخول في مساومة للحصول على شيء ما من الطرف الآخر . أما بالنسبة للتفاوض التجاري فهو يتم بين المنشأة وطرف خارجي ، والمحرك فيه عادة هو المصلحة المادية ، وينتهي إلى توقيع عقد تجاري بين الطرفين يشمل الإتفاق على مواعيد تسليم البضاعة ، الكمية ، المواصفات ، الجودة ، والسعر ... الخ .

122-Commercial Organization

منظمة تجارية

كيان قانوني يأخذ شكل تجمع بشري له هدف ، وهي وحدة إقتصادية تعمل في مجال النشاط التجاري (شراء وبيع وإستيراد وتصدير) ، وتقوم بخدمة المنظمات الصناعية ، حيث تلعب دور الوسيط بين المنتج والمستهلك ، كتجارة الجملة ، والتجزئة ... الخ .

123-Commercial Paper

الورقة التجارية

صك يُكتب بشكل يجعله قابلاً للتداول ويمثل حقاً (مبلغاً من النقود) يستحق الوفاء ، إما بالإطلاع عليه ، أو بعد تاريخ معين . ويتمثل هذا الصك بالشيك ، والكمبيالة ، والسند لأمر الناشئ عن عملية تجارية .

124-Commercialization of Product

طرح المنتج تجارياً

تقديم السلعة (أو الخدمة) للبيع في السوق المستهدف بشكل رسمي وفهائي وعلى نطاق واسع .

125-Commission Agent

الوكيل بالعمولة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Commission Merchants

تجار العمولة

126-Commission Merchants

تجار العمولة

وكلاء تكون السلع التي يسند إليهم توزيعها بحوزتهم أي بمخازنهم ، كأمانة لحساب صاحبها (الموكل) ، إلى أن يتم بيعها وتسليمها إلى المشتري وتسديد ثمنها لصاحبها .

127-Commodities and Services Classification

تصنيف السلع والخدمات

يقصد بالتصنيف هنا تقسيم السلعة أو الخدمة الواحدة إلى رتب حسب مستوى جودتها ، فالقطن المخلوج مثلاً هناك تصنيف عالمي له ، تدرج جودته من رتب أدنى إلى رتب أعلى . كذلك الفنادق ، فهناك فنادق خمس نجوم ، وأربعة ، وثلاثة ... الخ . هذا التصنيف يسهل عملية التفاوض في عمليات البيع والشراء ، لأنه يكون معروفاً مسبقاً رتبة كل سلعة وسعرها الذي يرتفع مع إرتفاع الرتبة .

128-Common Stock

السهم العادي

يمثل حصة واحدة في رأس مال الشركة المساهمة ، وبالتالي فهو يعبر عن ملكية حامله في الشركة . ويحول السهم العادي حامله بممارسة حق التصويت في الإجتماع السنوي للهيئة العمومية للشركة ، كما يحوله المشاركة في إقتسام الأرباح مع باقي حملة الأسهم (المساهمون) . ويحصل حامل السهم العادي على باقي الأرباح بعد توزيع حصة أرباح حملة الأسهم الممتازة . وهذا السهم غير قابل للإستدعاء ، بمعنى أن حياته تمتد مع إمتداد حياة الشركة ، ومسؤولية حامل السهم مقتصرة على قيمة السهم الاسمية فقط في حالة إفلاس الشركة .

129- Communication**الاتصال**

عملية يتم بموجبها نقل أو تحويل أو إرسال معلومات ، أوامر ، آراء ، أفكار ، مشاعر ، تعليمات .. الخ من جهة تدعى المرسل لأخرى تسمى بالمستقبل ، التي قد تكون فرداً أو جماعة ، من أجل إحاطتهم بها ، والتأثير في أدائهم وسلوكهم وتفكيرهم ، وذلك باستخدام وسيلة اتصال مناسبة . وبالتالي فالإتصال هو عملية نقل أو توصيل معنى مقصود بين الآخرين ، وهو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس في أعمالهم وحياتهم ، لبناء معاني تشكل في عقولهم صوراً ذهنية يتبادلونها بوساطة اللغة ، وبالتالي فهو يقوي العلاقات بين العاملين .

130-Communication Direction**اتجاه الإتصال (الرسمي)**

هناك ثلاث اتجاهات للإتصال الرسمي داخل المنظمات هي ما يلي :

- الإتصال من الأعلى للأسفل : وينقل خطط ، قرارات ، أوامر ، توجيهات ... الخ من المستويات الإدارية الأعلى للأدنى ، بغرض تنظيم وتوجيه ورقابة العمل .
- الإتصال من الأسفل للأعلى : وينقل معلومات ، إحصاءات ، تقارير نتائج تقييم الأداء ، تقارير الرقابة ، رفع إقتراحات ... الخ ، ويتم من المستويات الإدارية الأدنى للأعلى .
- الإتصال القطري : هو الذي يحدث بين المستويات الإدارية دون التقيد بالتسلسل الرئاسي .
- الإتصال الأفقي : هو الذي يتم بنفس المستوى الإداري ، ويهدف إلى تحقيق التنسيق .

131-Communication Elements**عناصر الإتصال**

الإتصال عملية تشتمل على عناصر أساسية بدون أحدها لا تكتمل لدينا هذه العملية ، وهذه العناصر ما يلي :

- الهدف : ويمثل الغاية من وراء الإتصال .
- المرسل : هو الذي يريد نقل معلومة لشخص آخر أو مجموعة .
- الرسالة : وتشتمل على فكرة ، معنى ... الخ يريد نقلها المرسل للآخرين .
- الأداة : وهي الوسيلة التي يستخدمها المرسل في نقل الرسالة .
- مستقبل : جهة أو فرد أو جماعة تستقبل الرسالة وإدراكها .
- إستجابة : تمثل ردة فعل المستقبل تجاه الرسالة التي إستلمها وتتجسد بعمل أو سلوك أو تصرف .
- تغذية عكسية : وتعبر عن تأكيد المرسل بأن الإتصال قد حقق هدفه .

132- Communication Models**نماذج الإتصال**

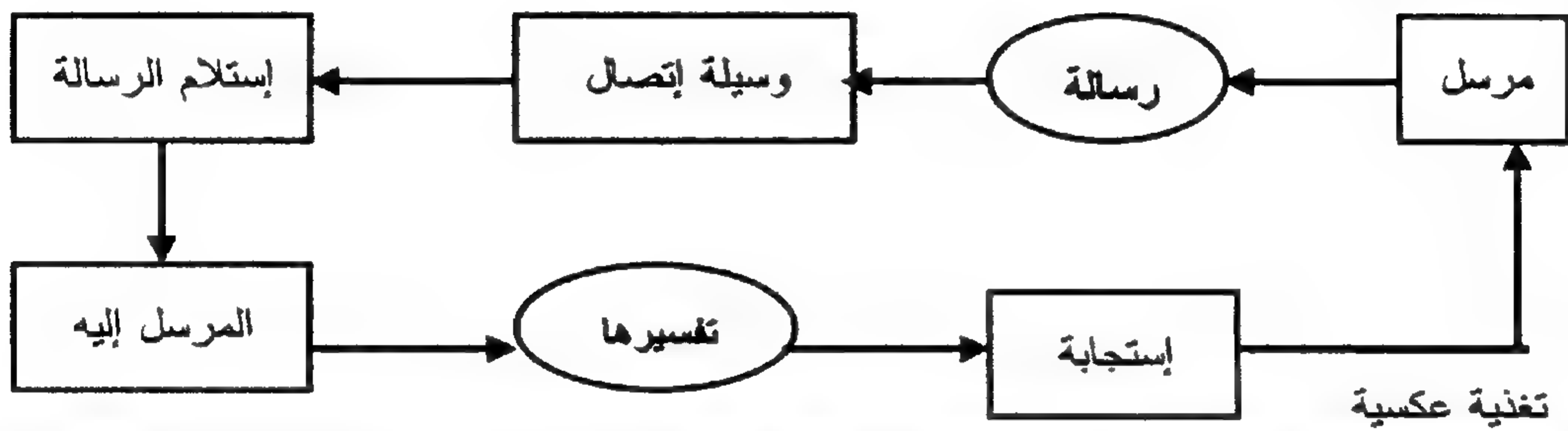
آراء متعددة لعدد من المختصين في مجال الاتصالات تتعلق بترتيب وربط عناصر عملية الإتصال بعضها

بعض ، وتوضيح العلاقة التفاعلية والتكاملية التي تحدث بينها . ف نموذج الإتصال هو خريطة تفصيلية توضح معالم الإتصال الأساسية ، التي تشرح وتحلل العمليات الإتصالية التي تحدث في المنظمات بصورة واضحة وسهلة ومبسطة ، وتبين الركائز الأساسية التي تقوم عليها هذه العمليات .

133- Communication Process

عملية الإتصال

نقل أو إرسال معلومات ، أفكار ، معاني ، أوامر ، توجيهات ... الخ من شخص أو جماعة (مرسل) إلى شخص آخر أو جماعة أخرى (مستقبل) لإحاطتهم بها . وتتم هذه العملية من خلال مراحل متتالية متكاملة مع بعضها وفق ما هو مبين في الشكل التالي :



134-Communication Skill

مهارات الإتصال

قدرة المتصل على نقل معلومة أو فكرة للآخرين بشكل واضح ومفهوم بشكل شفهي أو كتابي، فمهارة الإتصال ليست مجرد تمرير معلومة للآخرين ، بل التأثير فيهم وفق ما يهدف إليه الإتصال . وتشتمل هذه المهارة أيضاً على مقدرة المتصل على الإصغاء الجيد للآخرين ، وفهم ما يريدون نقله إليه ، فالإصغاء الجيد وسيلة للفهم والإدراك الجيدان . كما يشتمل على مهارة التحدث والصيغة اللغوية اللتان تساعدان على نقل الرسالة بشكل واضح ومفهوم .

135-Comparison Factors Method -Job Evaluation

أسلوب مقارنة العوامل في تقييم الوظائف

- هو أحد الأساليب المستخدمة في مجال تقييم الوظائف ، حيث يتم تقييمها من خلال الخطوات التالية :
- تحديد معايير التقييم : الجهد الذهني ، الجهد الجسدي ، المهارة ، المسؤولية ، ظروف وأحوال العمل .
- إختيار مجموعة الوظائف الدالة : وهي عينة من وظائف المنظمة تُنتقى بشكل تمثلها جميعها من حيث مستواها الإداري ، وصعوبتها... الخ ، وتقييم هذه الوظائف بوساطة المعايير .
- مقارنة الوصف الوظيفي لكل وظيفة من وظائف المنظمة مع تقييم الوظائف الدالة وباستخدام ذات معايير التقييم . فبافتراض أننا نود تقييم الوظيفة رقم ① وكانت مجموعة الوظائف الدالة مكونة من خمس وظائف هي أ ، ب ، ج ، د ، هـ ، نقارن وصف الوظيفة رقم ① ، مع وصف

الوظائف الخمسة لنحدد أي منها يتشابه وصفها مع وصف الوظيفة ① ، لنفترض أن التشابه كان مع الوظيفة (ب) . ننظر كم حازت الوظيفة (ب) على تقييم ، لنفترض أن تقييمها كان 70 /100 نقطة ، إذا يكون تقييم الوظيفة ① هو (70) نقطة ، وهكذا نقيم باقي وظائف المنظمة .

136-Compensable Factors of Job Evaluation

العوامل التعويضية في تقييم الوظائف

معايير يتم على أساسها تقييم الوظائف وتحديد مدى أهميتها لتحديد الراتب أو الأجر العادل لها ومن هذه العوامل مثلاً ، المعرفة ، والخبرة ، والمهارة التي تحتاجها الوظيفة ، وحجم المسؤولية المترتبة عليها .. الخ . فكلما توفرت هذه العوامل في الوظيفة وبدرجة عالية يُدفع لشاغلها راتباً أو أجراً أعلى ، وبالتالي فسميت بالتعويضية لأنه على أساسها يعرض شاغل الوظيفة بالراتب أو الأجر .

137-Copensating Balances

الأرصدة التعويضية

الرصيد التعويضي هو مبلغ من المال يطلب المصرف من زبائنه تجميده في حساباتها الجارية المفتوحة لديه ، كنوع من الضمان للقرض الذي يمنحه لهم .

138- Compensations Equity

المساواة في دفع التعويضات

توحيد معايير دفع تعويضات العاملين الذين يؤدون أعمالاً متشابهة من حيث الأهمية والصعوبة والجهد والمخاطر ، وهذا يتحقق من خلال تقييم الوظائف ، الذي يجعلهم يدركون المساواة في دفع تعويضاتهم . وقد أضيف جانباً آخر للمساواة هو: إدراك العاملين للمساواة الخارجية ، أي يدركون بأن التعويضات التي تدفع لهم من المنظمة التي يعملون فيها تعادل التعويضات التي تدفعها المنظمات الأخرى المشابهة ، للعاملين لديها في مثل وظائفهم ، والتي تعمل في نفس المنطقة الجغرافية .

139-Compensations-External Equity

المساواة الخارجية في دفع التعويضات

إدراك العاملين في منظمة ما أن ما يحصلون عليه من تعويضات منها يعادل ما يحصل عليه نظراؤهم الذين يعملون في وظائف مماثلة لوظائفهم في المنظمات الأخرى المشابهة وفي نفس المنطقة الجغرافية التي تعمل فيها منظماتهم .

140-Compensations-Internal Equity

المساواة الداخلية في دفع التعويضات

أن تكون التعويضات التي تدفعها المنظمة للوظائف المتشابهة فيها من حيث الأهمية ، والصعوبة ، والجهد ، والمخاطر المحيطة بها ، ومتطلبات شغلها متساوية نسبياً . وقد سميت هذه المساواة بالمساواة الداخلية ، لأنها تعبر عن سياسة المنظمة في دفع تعويضاتها للعاملين لديها وشعورهم وإدراكهم بها .

141-Compensations Management

إدارة التعويضات

عملية مكونة من أنشطة متكاملة تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة ، وتهدف إلى تحقيق العدالة والمساواة في دفع التعويضات المباشرة وتحقيق التنافسية مع ما تدفعه المنظمات المنافسة من تعويضات للعاملين لديها . وتشتمل هذه العملية على الأنشطة (الوظائف) التالية :

- تحليل العمل (الوظائف) لتحديد ماهية الوظائف وطبيعتها ، وحجم مهامها ومسؤولياتها، وظروفها ومتطلبات شغلها .
- تقييم الوظائف في ضوء نتائج التحليل ، وذلك من أجل تحديد مدى أهمية وصعوبة كل منها .
- تحديد هيكل التعويضات (الرواتب والأجور) والحوافز المالية الأخرى ، بناءً على نتائج التقييم .
- تقييم أداء العاملين بشكل مستمر لتحديد من يستحق المكافآت المالية والعلاوات زيادة على الراتب أو الأجر .

142-Compensation of Employees

تعويض العاملين

- يشتمل على العوائد النقدية والعينية التي يحصل عليها العاملون في المنظمة وتصنف ضمن فئتين هما :
- التعويض المباشر : ويشتمل على العوائد المالية المرتبطة بأداء وجهد الفرد في عمله الراتب أو الأجر ، الزيادات الدورية ، البدلات النقدية ، الأجر الإضافي ... الخ .
 - التعويض غير المباشر : ويشتمل على العوائد العينية التي تقدمها المنظمة لجميع العاملين لديها مثل تأمين صحي ، تأمين على الحياة ، ضمان إجتماعي ، سكن ... الخ .

143-Compensation Pack

حزمة التعويض

حزمة التعويض وفق الاتجاه التقليدي هي مجموع العوائد المالية ، الرواتب والأجور ، المكافآت ، العلاوات ... الخ التي يحصل عليها العاملون من المنظمة لقاء عملهم وجهدهم فيها . أما الاتجاه المعاصر فيضيف إلى هذه العوائد المالية ، عوائد معنوية كالرعاية والاهتمام، وحل المشاكل ، والمعاملة الحسنة .. الخ. إذاً يمكن القول بأن فلسفة حزمة التعويض مكونة من شقين : عوائد مالية ومادية وعوائد معنوية .

144-Compensation -Team Equity

مساواة التعويض في فرق العمل

يقصد بالمساواة هنا شيئين : أن تحصل الفرق ذات الإنتاجية العالية على تعويض متساو ، وأن يكون هذا التعويض أعلى من تعويض الفرق ذات الإنتاجية الأقل منها .

145- Compensatory Approach in (HR) Selection

المدخل التعويضي في اختيار الموارد البشرية

أحد المداخل المستخدمة في تصميم عمليات اختيار الموارد البشرية من أجل الحكم على مدى أهليتها للعمل في المنظمات . بموجبه تصمم عملية الاختيار أو الإنتقاء على شكل مراحل أو اختبارات متعددة تدعى بالحواجز ، التي يجب على المرشح المتقدم للعمل أن يجتازها جميعها بنجاح ، ويخصص لكل مرحلة أو لكل اختبار أو حاجز عدد من النقاط حسب مدى أهميته ، وتكون مهمة المرحلة الواحدة أو الحاجز الواحد إكتشاف مدى توفر خاصية واحدة أو شرطاً واحداً من شروط التوظيف . وفي ضوء مجموع النقاط التي يحصل عليها المرشح خلال اجتيازه لجميع المراحل والاختبارات (الحواجز) ، يتقرر قبوله أو رفضه ، حيث يوضع حد أدنى لمجموع النقاط يجب أن يصل إليه المرشح لتؤهله للتعين . يفهم من ذلك أن هذا المدخل يسمح للمرشح باجتياز جميع المراحل أو الاختبارات وإن أخفق في اجتياز بعضها .

146-Compensatory Behavior

سلوك تعويضي

ويمثل أحد أنواع السلوك الدفاعي الشعوري الذي يلجأ إليه الإنسان عندما يفشل أو يخفق في تحقيق حاجة أو هدف لديه لسبب ما ، حيث يستعوض في هذه الحالة عن الهدف الذي فشل في تحقيقه بهدف آخر كبديل أو تعويض عنه في ظل إمكاناته وقدراته وظروف البيئة المحيطة به . فعلى سبيل المثال إذا فشل الفرد في شراء سيارة من نوع معين وبمواصفات معينة بسبب نقص المال ، فإنه يبحث عن سيارة أخرى أرخص تلبي حاجته .

147- Competence – Based Pay

دفع الراتب أو الأجر على أساس الجدارة

الجدارة معيار مركب يتضمن أبعاد يتوقف عليها مستوى أداء الفرد لعمله والتي على أساسها تحدد كفاءته وإنتاجيته فيه ، حيث في ضوءها يدفع له راتبه أو أجره وباقي تعويضاته المباشرة . وتكون الجدارة وفق الإتجاه المعاصر مما يلي :

- المهارات .
- الصفات الشخصية الحسنة .
- الإبداع والابتكار .
- القدرة على تحقيق الأهداف والنتائج .
- التفاعل الإيجابي مع الآخرين .
- إرضاء الزبائن .

148- Competency Frameworks

أطر الكفاءة

مخططات توضح مسميات الوظائف في كل مستوى إداري ضمن هيكل المنظمة التنظيمي ، وبجانب كل وظيفة المهارات المطلوبة لشغلها ، حيث في ضوءها تحدد أهلية المرشحين للترقية إليها . ويستعان في تحديد

هذه الأطر بنتائج تحليل ووصف الوظائف ، التي تبين متطلبات شغل كل وظيفة من وظائف المنظمة . وتعلن الأطر على العاملين عادة ، ليعرفوا مسبقاً ما الذي يتوجب عليهم إكتسابه من مهارات ليتمكنوا من شغل هذه الوظائف .

149- Competing Affiliation

الإلتزام التنافسي

يشير مفهوم الإلتزام التنافسي إلى أن إلتزام العاملين للمنظمة ينافسه إلتزامات أخرى لديهم ، قد تؤدي إلى إضعافه كالإلتزام للأسرة الذي يشد الفرد لأسرته فيخاف على صحته كي لا تتضرر في العمل فلا يبذل كل جهده ولا يرهق نفسه . كذلك الإلتزام إلى التنظيم غير الرسمي الذي يدين الفرد له بالولاء وقد يتعارض هذا الولاء والإلتزام مع الإلتزام للمنظمة .

150- Competitive Advantage

ميزة تنافسية

صفة أو خاصية تميز بها المنظمة منتجها أو خدماتها عن منتجات وخدمات المنافسين كالجودة ، السعر ، الخدمة بعد البيع ... الخ . وبالتالي فالميزة لا تكون موجودة في منتج المنافسين الآخرين ، ولا يمكنهم توفيرها في منتجهم إلا بعد فترة من الزمن ، لأنهم سيسعون إلى تقليدها لاحقاً . وعليه فالميزة التنافسية هي فرصة في السوق يتم إكتشافها وإستغلالها من قبل المنظمة قبل أن يكتشفها ويستغلها أحد المنافسين .

151-Competitive Advertising

الإعلان التنافسي

هو الذي يعلن عن سلعة أو خدمة لينافس سلعة أو خدمة أخرى منافسة ومساوية لها تقريباً من حيث جودتها ، ومواصفاتها ، وسعرها . ويهدف إلى كسب زبائن أكثر من المنافسين .

152- Competitive Edge

الحد (حافة) التنافسي

يقصد بالحد هنا الإمكانيات المتاحة لدى المنظمة التي على أساسها يتقرر قدرتها التنافسية . ولتحديد ذلك يجري تقييم هذه الإمكانيات ومقارنتها مع ما هو مطلوب من أجل تحقيق القدرة على المنافسة في السوق . ويشتمل التقييم على رسالة المنظمة ، خططها وأهدافها ، مواردها المادية والبشرية .. الخ ، فالتقييم الموضوعي يمكنها من أن تضع تخطيطاً واقعياً لنشاطها وقدرتها على المنافسة والربحية ، وبعض المؤلفين يطلقون هذا المصطلح على الميزة التنافسية ذاتها .

153-Competitive Environment

البيئة التنافسية

هي البيئة القطاعية أو الصناعية التي تعمل المنظمة فيها ويخضع نشاطها لأثر متغيراتها . ويقصد بالصناعة هنا مجموع المنظمات التي تنتج نفس السلعة أو الخدمة ، ويعمل جميعها في ظل تأثير متغيرات بيئة خارجية واحدة تتعلق بالزبائن ، سوق العمل ، المصارف ، الموردون ، مصادر الطاقة.. الخ . وتكون هذه البيئة وفق صاحب فكرتها ميشيل بورتير Micheal Borter أستاذ إدارة الأعمال في جامعة هارفارد في الولايات

المتحدة الأمريكية من خمس قوى ، تعمل في ظلها المنظمات التي تنتمي إلى صناعة أو خدمة واحدة وهذه القوى ما يلي:

- القوة النسبية للمستهلكين (حجم مشترياتهم ومستوى دخلهم) .
- القوة النسبية للمزودين (موردو المواد ، الأموال ، ... الخ) .
- قوة المنتجات البديلة التي يمكن أن يستعوض بها المستهلك عن منتجات المنظمة .
- مستوى التنافس القائم بين المنظمات التي تنتمي لنفس الصناعة .
- المنافسون الجدد المحتمل دخولهم إلى السوق والصناعة .

154-Competitive Environment Structure

هيكل بيئة المنافسة

يتكون هذا الهيكل من مجموعة العناصر أو المتغيرات التي تؤثر في نشاط المنشآت التي تنتمي إلى صناعة واحدة كالغزل ، السيارات ... الخ . ومن هذه المتغيرات : عدد المنتجين لنفس السلعة ، عدد السلع البديلة ، الموردون ، الوسطاء ، الزبائن ... الخ ، أنظر تفصيلاً في المصطلح المرادف رقم (153).

155-Competitive Strategy

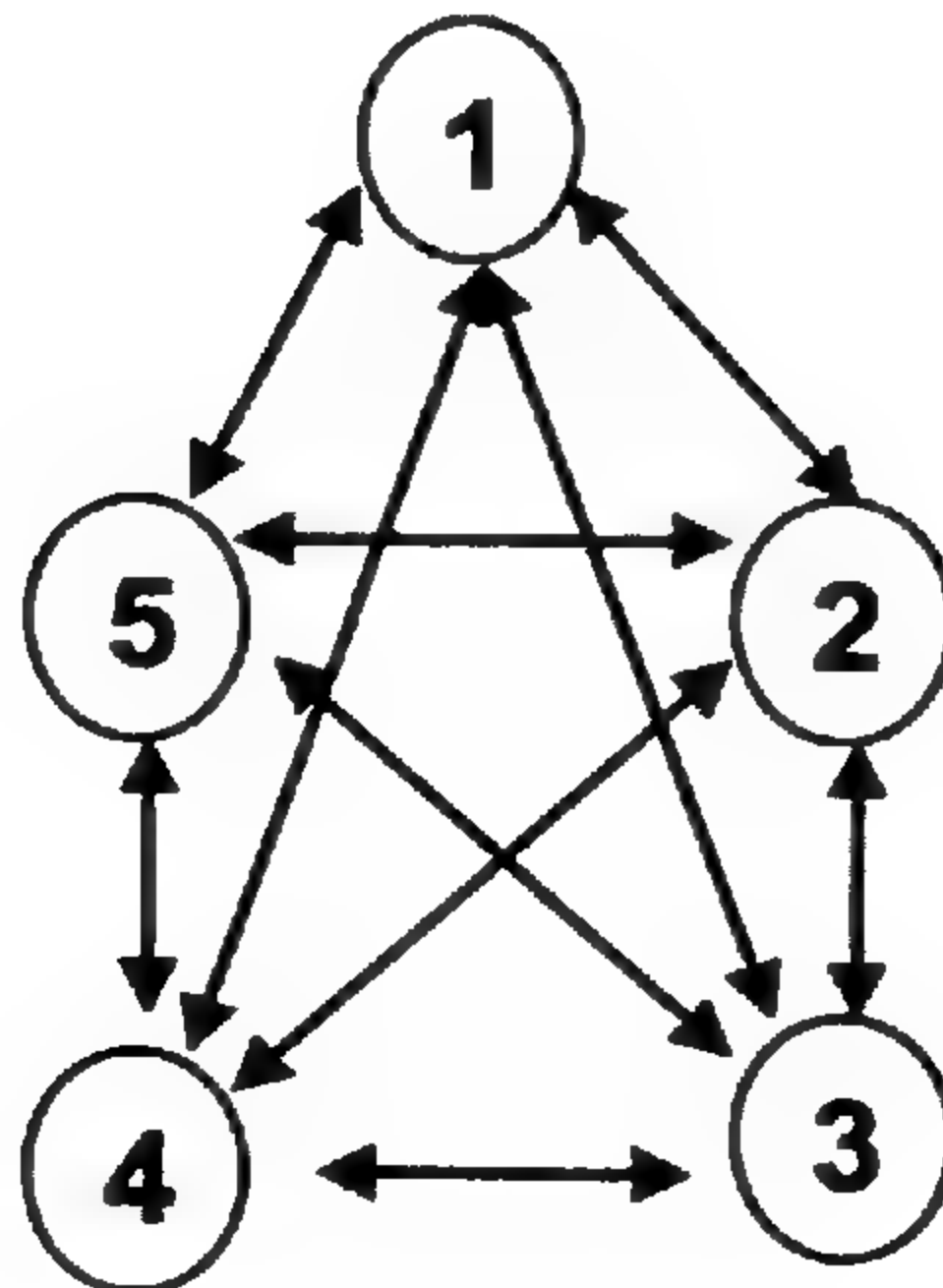
إستراتيجية تنافسية

تسعى هذه الإستراتيجية إلى حشد موارد وطاقات وإمكانات المنظمة وتخطيطها وتنظيمها ، من أجل زيادة قدرتها ، وضرب منافسيها في السوق ، وكسب زبائنهم وحصة أكبر من السوق ، وجذب المزيد من الزبائن لشراء سلعتها أو خدماتها ، وتركز هذه الإستراتيجية بشكل خاص على تحقيق ميزة تنافسية غير موجودة لدى منافسيها .

156-Completly Connected Net

شبكة الإتصال الكاملة

ويسمى بعضها بعضهم بشبكة الإتصال المتشابك ، بموجبها يتاح لكل شخص في المجموعة أو المنظمة أن يتصل بالآخرين ، بمعنى أن الإتصال بموجبها يسير في كافة الإتجاهات ، وفي ما يلي شكل يوضح هذه الشبكة :



157-Components Parts**أجزاء مصنعة تركيبية**

مواد على شكل أجزاء مصنعة يتم تجميعها مع بعضها من خلال تصنيع تركيبية متتالية ومتسلسلة، للحصول على سلعة قابلة للإستخدام ، كصناعة السيارات ، والتلفاز وغيرها .

158- Compressed Week Work**العمل الأسبوعي المضغوط**

إحدى الوسائل المستخدمة في تنظيم ساعات العمل الرسمية في المنظمات ، بموجبها يتم تقليل عدد أيام العمل الأسبوعية ، فبدلاً من أن يعمل الفرد ست ساعات عمل يومياً ولمدة ستة أيام أسبوعياً يعمل خمسة أيام، وعدد ساعات اليوم المختصر التي تبلغ ست ساعات ، توزع على أيام العمل الخمسة .

159-Comprehensive Control**الرقابة الشاملة**

يسعى هذا النوع من الرقابة إلى تقييم الأداء الكلي للمنظمة ، ومعرفة مدى كفاءتها في تحقيق الأهداف العامة المطلوبة ، مثل نسبة الربحية التي تم تحقيقها ، وحصة المنظمة من السوق ، وقدرتها التنافسية... الخ .

160-Computer –Learining Assisted Program**برنامج التعلم التدريبي الإرشادي
بمساعدة الحاسب الآلي**

أسلوب حديث يُستخدم في مجال التعلم التدريبي يتم داخل قاعات مجهزة بحواسيب إلكترونية شخصية مربوطة بحاسوب مركزي مخزن فيه المادة التعليمية أو قد تخزن في موقع الإنترنت ، حيث بإمكان المعلمين المتدربين تلقي المادة التعليمية عن طريق الدخول إلى الموقع أو إلى الحاسوب المركزي والحصول على المعلومات ، الذي يرشدتهم إلى كيفية إستخدامها ويشرحها لهم عن طريق إرشادات يقدمها لهم . ميزة هذا الأسلوب قلة تكاليفه ، ويحصل المتعلم المدرب على تغذية عكسية من الحاسوب حول مدى صحة فهمه وصحة تطبيقه لتعليماته فوراً على الشاشة .

161- Computer – Based Training**التدريب باستخدام الحاسوب**

هو أحد الأساليب المرئية المستخدمة في مجال التدريب ، حيث يعد المدرب المادة التدريبية وينسخها على (CD) ويعرضها على شاشات عرض موجودة أمام المتدربين ، ويقوم بشرحها لهم من خلال الشاشة الموجودة أمامه ، التي هي مرتبطة بالشاشات الموجودة أمامهم من خلال شبكة إلكترونية . ميزة هذا الأسلوب أن المدرب يمكنه الإستفادة من تقنية الحاسوب ، فيعرض رسومات وأشكال ملونة فتكون الإستفادة من التدريب أكبر . أضف إلى ذلك أن هذا الأسلوب يوفر وقت التدريب ويختصره .

162- Computer Connectivity**الإنصالية الحاسوبية**

مصطلح يستخدم للإشارة إلى الاتصالات التي تتم بين الحاسبات الآلية ، حيث أصبح بالإمكان إرسال معلومات من حاسب آلي لآخر ، والنفاذ إلى المعلومات المخزنة في حاسب آلي آخر في نفس المنظمة أو في منظمة أخرى عبر العالم .

163- Computer Integrated Manufacturing System (CIM)

نظام التصنيع المتكامل المحوسب

سلسلة من العمليات والأنظمة الفرعية المتكاملة التي يتم من خلالها تصنيع المنتج والرقابة عليه باستخدام الحاسب الآلي ، وهذه العمليات والأنظمة ما يلي :

- تصميم المنتج وتحديد تركيبته الفنية .
- تخطيط إحتياجات الإنتاج من المواد الصناعية .
- جدولة الإنتاج مع توقيتها الزمني .
- الرقابة على عمليات التصنيع .

164- Computer- Internet Interview

المقابلة من خلال الحاسوب وشبكة الإنترنت

بسبب بعد المسافات وتخفيضاً لتكاليف المقابلات ، حل الحاسوب مكان الإنسان في إجراء المقابلات ، حيث أصبح هذا الأسلوب مستخدماً في مقابلات التوظيف ، وقبول الطلاب في الجامعات ، ومجالات عديدة أخرى . بموجبه يزود المبرمج الحاسوب بالأسئلة التي يُراد طرحها على الأشخاص الذين مطلوب مقابلتهم ونماذج إجاباتها وتقديراتها (علاماتها) ، حيث يُعد المبرمج البرنامج المناسب ويترله على موقع الإنترنت الخاص بالمنظمة ، فيقوم الشخص الذي يراد مقابلته بالدخول على الموقع ويحصل على الأسئلة ويجب عنها ، هذه الإجابات يستلمها الحاسوب ويقوم بتقييمها وإعطاء نتيجة المقابلة فوراً ، وتحديد أهلية الشخص للتعين في المنظمة أو القبول في الجامعة... الخ .

165- Computer Network

شبكة الحاسوب

مصطلح معلوماتي يشير إلى مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها بوسائل إتصال ، بحيث يجري تداول المعلومات في ما بين هذه الأجهزة من جهة ، وبينها وبين الملحقات المتصلة بها من جهة ثانية ، مما يسمح بمشاركة المعلومات .

166- Computerized Personnel Information System (CPIS)

نظام معلومات الأفراد المحوسب

نظام يستخدم الحاسب الآلي في تسجيل كافة البيانات المتعلقة بالقوى العاملة داخل المنظمة، وإجراء معالجة إلكترونية عليها لتحويلها إلى معلومات صالحة للإستخدام في صنع القرارات المتعلقة بهذه القوى

العاملة . مثال ذلك ، يقوم هذا النظام بإجراء حسابات تتعلق بدوران العمل ، ومعدل غياب العاملين عن عملهم خلال فترة زمنية محددة ، وأيضاً حساب إنتاجية العمل بعد تدريب العاملين وما شابه ذلك .

167- Concentrated Marketing Strategy إستراتيجية التسويق المركز

إحدى الاستراتيجيات المتبعة في مجال التسويق ، بموجبها تعمل على اختيار شريحة واحدة من المستهلكين أو جزء معين من السوق (السوق المستهدف) ، وتوجه إليها أو إليه مزيجاً تسويقياً خاصاً بها أو به ، بما يتماشى مع احتياجاتها وظروفها ، فشركة رولز رويس للسيارات تنتج سيارة فاخرة جداً لشريحة معينة من المستهلكين الأثرياء .

168-Concentration of Authority تركيز السلطة

يشير إلى حصر سلطة صنع القرار والتصرف النهائي في قمة الهرم التنظيمي في المنظمة أو في بعض المناصب الإدارية .

169-Concentration of Purchases تركيز المشتريات

يشير معنى هذا المصطلح إلى الشراء من مصدر أو مورد واحد فقط ، وهي سياسة شرائية الغاية من إتباعها الحصول على مزايا إضافية من المورد ، لقاء الشراء منه فقط ، مثل الخصومات النقدية ، تسهيلات في دفع قيمة البضاعة ، ضمان إستمرارية توريد المستلزمات بالكميات والأزمنة الطويلة وغيرها .

170- Concentration Strategy إستراتيجية التركيز

إحدى الإستراتيجيات التي تلجأ إليها المنظمات وبموجبها تسخر المنظمة إمكاناتها لإنتاج منتج واحد ، أو تقديم خدمة ، أو التعامل مع سوق معين . الغاية من ذلك عدم تشتيت جهودها وإمكاناتها على أكثر من منتج أو خدمة أو سوق ، فيضعف موقفها التنافسي ، فالتركيز يمكنها من عملية تحسين منتجها ... الخ باستمرار والتفوق على المنافسين .

171- Concentric Diversification Strategy إستراتيجية التنويع المترابط المركز

إحدى إستراتيجيات التوسع التي بموجبها تعتمد المنظمات إلى إنتاج أو تقديم تشكيلة من المنتجات والخدمات لزبائنها ذات علاقة أو إرتباط بعضها ببعض، مثل شركة كوداك التي تنتج آلات تصوير ومستلزماتها من أفلام ، ومواد لتحميضها ، وحاملات آلات تصوير..... الخ . وتهدف هذه الإستراتيجية إلى توسيع حصة المنظمة في السوق عن طريق تلبية حاجات متنوعة ذات إرتباط بعضها ببعض لدى الزبائن، وكذلك من أجل توزيع مخاطر الإستثمار ، بحيث لا يتم التركيز على منتج واحد أو خدمة واحدة فتكون درجة المخاطرة مرتفعة .

172-Conceptual Framework الإطار المفاهيمي

يمثل هذا الإطار مجموع تجارب وخبرات الفرد التي إكتسبها خلال حياته ، وبالتالي فهي بمثابة خزان معرفي يستند إليه في صنع قراراته ، وتعامله مع المواقف التي يصادفها في حياته . وبالتالي يعد هذا الإطار ذو أثر كبير في توجيه سلوك وتصرفات الإنسان في عمله وحياته الخاصة .

173- Conceptual Skill

المهارة الفكرية

هي القدرة على رؤية الصورة الشاملة لأي موضوع والإلمام بكافة أبعاده . وتشتمل هذه المهارة على عدد من المهارات الذهنية التي تعتمد جميعها على مستوى ذكاء الفرد ، ومن هذه المهارات : الابتكار ، الإبداع ، الاستنتاج ، حل المشاكل ، التعامل مع المواقف الطارئة والمخرجة . الخ وبنجاح .

174-Concessionary Loans

قروض الإمتياز ذات الشروط السهلة

هي التي تتميز بمعدل فائدة معتدل أو مقبول مقارنة بالقروض الأخرى ، وأقساطها مريحة ليست كبيرة ، وفترة سدادها طويلة ، وضماناتها ليست قاسية .

175-Concurrent Engineering Method

أسلوب الهندسة المتزامنة

هو أحد أساليب تنظيم تنفيذ العمل الذي يلغي منهج أو أسلوب تنفيذ العمل التقليدي ، بموجبه لا تؤدي المرحلة اللاحقة إلا بعد الانتهاء من المرحلة السابقة ، فالهندسة المتزامنة تسعى إلى تنفيذ عدة مراحل أو خطوات بآن واحد لتقصير زمن تنفيذ العمل .

176-Conditional Sale Contract

عقد بيع شرطي

عقد بمقتضاه لا تنتقل ملكية البضاعة المباعة من البائع إلى المشتري ، إلا بعد أن يدفع قيمتها له .

177-Conditioned Privatization

الخصخصة المشروطة

هي عملية بيع جزئي أو كلي لممتلكات الحكومة الإنتاجية والخدمية للقطاع الخاص التي تكون ضمن شروط معينة مثل : عدم تسريح قوة العمل والإحتفاظ بها ، ومسألة الإدارة وغيرها .

178-Conditioning Learning Theory

نظرية التعلم الشرطي

صاحب هذه النظرية الروسي " بافلوف Pavlov " الذي وضع بأن التعلم يقوم على أساس وجود منبه وإستجابة لهذا المنبه . فقد لاحظ عند تقديم الطعام (المنبه) للكلاب بأن هناك إستجابة منها بسيلان لعابها عند مشاهدة الكلاب للشخص الذي يقدم الطعام لها . وتطور الأمر فلاحظ أن عند سماح الكلاب لوقع أقدام مقدم الطعام في الممر كان يسيل لعابها دون رؤيته . بعد ذلك طور بافلوف التجربة فاستخدم قرع الجرس قبل تقديم الطعام لها ، فمع تكرار قرع الجرس وجد أن الكلاب يسيل لعابها عند سماع صوت الجرس الذي إعتبره منبهاً شرطياً أي منبه محايد ، وخلص بنتيجة هي أن العلاقة بين المنبه والإستجابة هي

التي تم من خلالها التعلم الذي أسماه بالتعلم التقليدي الشرطي . فعلى سبيل المثال إذا كوفىء الفرد في كل مرة يحقق الإنجاز المطلوب منه ، سيتعلم بأن هناك ارتباط ما بين الكفاءة والإنجاز والمكافأة .

179-Confirmed Credit

الإعتماد المعزز

هو اعتماد مستندي يطلب فيه المصرف فاتح الاعتماد من المصرف مراسله ، أن يبلغ الاعتماد المفتوح للمستفيد ، وأن يضيف عليه تأييده أو تعزيزه .

180- Conglomerate Diversification Strategy

إستراتيجية التنويع الإنتاجي غير المترابط

إحدى إستراتيجيات التوسع التي بموجبها تعتمد المنظمة على تقديم تشكيلة منتجات أو خدمات للسوق والزبائن مختلفة الأنواع لا ترابط بينها مثل شركة ميتسوبيشي اليابانية التي تنتج سيارات ، مكيفات هواء ، أجهزة فيديو ، تلفزيونات ... الخ . وتهدف هذه الإستراتيجية إلى توسيع حصة المنظمة السوقية عن طريق تلبية حاجات أكبر عدد من شرائح المستهلكين . وكذلك من أجل توزيع المخاطرة على أكثر من مجال استثمار ، لتكون درجة المخاطرة أقل في ما لو تم التركيز على منتج واحد أو خدمة واحدة (مجال استثمار واحد) . وتحتاج هذه الإستراتيجية إلى موارد مالية كبيرة، وتنوع في المهارات البشرية والتكنولوجيا.

181-Conglomerate Mergering Strategy

إستراتيجية الاندماج غير المترابط

إندماج عدد من الشركات مع بعضها في شركة واحدة بمسمى أو عنوان جديد ، أو تحت مسمى إحدى هذه الشركات (حالة قليلة الحدوث) ، وهذه الشركات لا تمارس نشاطاً واحداً متماثلاً ، بل تمارس نشاطات متعددة ومختلفة .

182-Considerate Leadership Model

نموذج القيادة المراعية (الإعتبارية)

وُضع هذا النموذج من قبل جامعتي "أوهايو وميتشيجان" في الولايات المتحدة الأمريكية ويشير مضمونه إلى ما يلي : القيادة الإدارية هي التي تأخذ في إعتبارها أن الفرد أهم عناصر العمل وتسعى إلى خلق جو عمل مريح وسار للمرؤوسين ، ليجدوا كل ما يوسعهم لتحقيق الأهداف . ولخلق هذا الجو يتطلب من القائد أن يعامل تابعيه باحترام وتقدير وكرامة ، ويقلل من استعمال السلطة القانونية القهرية ، وبالتالي تتصف سلوكياته بما يلي :

- يعبر عن الإستحسان عندما يقوم مرؤوسه بإنجاز عملهم ويشكرهم على ذلك .
- يطبق مبدأ إن أردت أن تطاع فاطلب المستطاع .
- يساعد مرؤوسيه على حل مشاكلهم في العمل ومشاكلهم الشخصية أيضاً .
- يكون ودوداً عطوفاً مع مرؤوسيه .
- يُمكن الإتصال به بسرعة .

- يركز على التحفيز بكافة أنواعه .

183-Consignment Selling

البيع بالأمانة

أحد الأشكال التي يبيع بها تجار الجملة والوكلاء ، والموزعين ، وأحياناً المنتجين ، بموجبه لا يدفع المشتري قيمة البضاعة التي اشتراها عند إستلامها من البائع بل يدفعها له عندما يقوم ببيعها ، وبالتالي تكون البضاعة عند إستلامها من قبل المشتري بضاعة غير مبيعة أي أنها أمانة لدى المشتري حين بيعها ويعتبر هذا البيع أحد أنواع الإئتمان التجاري .

184-Consolidation Strategy

إستراتيجية الاندماج والتقوية

إنصهار منشأتان إقتصاديتان (صناعيتان ، خدميتان) ذاتا كيانان قانونيان ، في منشأة إقتصادية واحدة وكيان قانوني واحد . ويحدث الاندماج لأسباب متعددة منها : عدم التنافس ، تقوية الإمكانيات ، الوقوف أمام منافسة الآخرين ... الخ .

185-Consular Invoice

شهادة (فاتورة) قنصلية

فاتورة أو قائمة تغطي سلعاً مصدرة يقرها قنصل الدولة المرسلة إليها البضاعة . وتستعمل هذه الشهادة للأغراض الجمركية للسماح بدخول البضاعة ، حيث يوضح فيها القيمة ، والكمية ، ومعلومات أخرى كالنوع والمنشأ وغيرها .

186-Consulting Selling

البيع الإستشاري

يستخدم هذا الأسلوب بشكل خاص في مجال البيع الشخصي ، حيث يقوم رجل البيع بموجبه بدور الناصح للمشتري ، فيرشده إلى شراء السلعة التي تلبي حاجته ورغبته ، وهذا يتطلب من رجل البيع التعرف على طبيعة حاجة المشتري وظروفه وكل ما يتعلق بما يريده . في ضوء هذه المعرفة يقوم رجل البيع بنصح المشتري بشراء السلعة التي تلبي حاجاته .

187-Consumer

المستهلك

شخص (أو منظمة) يقوم بشراء سلعة (أو خدمة) من السوق ليسد بها حاجة موجودة لديه ، وبالتالي فالشراء هنا لا يكون بغرض إعادة البيع ، أو الاستخدام في إنتاج سلعة أخرى لإعادة بيعها ، فالإستهلاك هنا يكون نهائياً من أجل تلبية الحاجة .

188-Consumer Acceptance of Product

قبول المستهلك للمنتج

يطرح هذا المصطلح سؤالاً مفاده : متى يصبح المستهلك زبوناً للمنتج أي يفضل على المنتجات المنافسة ، ويصبح لديه ولاء له ويستمر في شرائه . إن الإجابة عن هذا السؤال تكون من خلال ما يسمى بمراحل قبول المستهلك للمنتج التي يمكن توضيحها بما يلي :

- مرحلة تعرف المستهلك على المنتج وإدراكه له ، وذلك من خلال تزويده بمعلومات عامة عنه Awareness .
- مرحلة تقييم المستهلك للمنتج الذي يتم فيها مراجعة المعلومات التي حصل عليها عنه ، وفيها يطرح على نفسه أسئلة هي : هل يلبي المنتج حاجتي و رغبتي ، وهل يستحق تجربته عن طريق شرائه ؟ وهل سعره مناسب ؟
- مرحلة شراء المستهلك للمنتج وتجربته ومن ثم تقييمه بعد الاستخدام Trial .
- مرحلة الإستعمال المستمر والولاء للمنتج ، بعد أن يُثبت المنتج كفاءته في إشباع حاجة ورغبة المستهلك ، حيث يصبح زبونا Adoption .

189-Consumer Awareness of Product

إدراك المستهلك للمنتج

يشتمل هذا الإدراك على الجوانب التالية :

- مدى معرفته بمواصفات ومستوى جودة المنتج .
- مدى معرفته بسعر المنتج .
- مدى معرفته بتشكيلة المنتج من حيث الحجم ، والعبوات ، وغير ذلك .
- مدى معرفته باسم الشركة المنتجة .
- مدى معرفته بإمكان بيع المنتج .
- مدى معرفته بالتسهيلات المقدمة مع المنتج .

190-Consumer Credit

الإئتمان الاستهلاكي

هو القروض والسلفيات التي يقدمها المصرف للأفراد ، من أجل شراء بعض أنواع من السلع كالسيارة ، والحاسوب وماشائها .

191-Consumer Goods

السلع الاستهلاكية

هي السلع أو المنتجات التي تباع للمستهلك الأخير أو النهائي كي يستخدمها بنفسه .

192-Consumer is a King

المستهلك هو ملك

يعبر هذا المصطلح عن إستراتيجية معاصرة تتبعها غالبية المنظمات اليوم ، وظهر بعد تحول سيادة السوق من المنتج إلى المستهلك بسبب شدة المنافسة في الأسواق . ومضمون هذه الإستراتيجية التي يعبر عنها هذا المصطلح ما يلي : لكي تبقى المنظمة وتستمر عليها تحقيق السعادة والرضا للزبون، ويتوجب عليها دراسة حاجاته ورغباته وتسعى لتلبيتها بأعلى كفاءة وفاعلية ، فرضاه وسعادته تعني أن مبيعات المنظمة جيدة وكذلك أرباحها . لذلك تؤكد هذه الإستراتيجية على أن الزبون هو أساس بقاء المنظمة وإستمراريتها ،

ورضاه هو سبب وجودها ، ويتوجب على كل من يعمل في المنظمة خدمته وتلبية ما يريده ، وهو الذي يقرر ماذا يُنتج وكيف وأين ومتى يتم هذا الإنتاج ؟

193-Cosumer Market

سوق المستهلك

هو السوق الذي تباع فيه السلع الإستهلاكية على إختلاف أنواعها كالمواد الغذائية ، والتجميلية، والعطورات ، والألبسة ... الخ ، وتمارس عملية البيع في هذا السوق من قبل تجار المفرق .

194-Consumer Oriented Marketing

التسويق الموجه للمستهلك

هو الذي يسعى لتحديد حاجات ورغبات المستهلك ، ومن ثم دراستها وتحليلها والعمل على إشباعها ، من خلال منتج يلبي هذه الحاجات والرغبات بفاعلية عالية ، وبشكل يُحدث الرضى والسعادة لديه . أضف إلى ذلك يسعى التسويق الموجه إلى تقديم الخدمات اللازمة للمستهلك قبل شرائه للمنتج وبعد الشراء ، لزيادة مستوى الرضى والسعادة لديه .

195-Consumer –Oriented Sales Promotion

تنشيط المبيعات الموجه للمستهلك

الأخير

محفزات يقدمها المنتج أو البائع أو السوق لمستهلك السلعة الأخير أو النهائي مجاناً ، كوسيلة من وسائل تنشيط المبيعات وتهدف إلى :

- حث المستهلك الجديد على تجربة السلعة ومن ثم شرائها .
- حث الزبون القديم على الإستمرار في شراء السلعة .
- منافسة الآخرين .
- زيادة حجم المبيعات .

ومن هذه المحفزات : العينات ، كوبونات سحب اليانصيب على الهدايا ، كوبونات الحسم على كمية المشتريات وغيرها .

196-Consumer Price Index

مؤشر أسعار الإستهلاك

هو مؤشر إقتصادي يبين مستوى أسعار السلع الإستهلاكية الفردية وتغيرها بين فترة زمنية وأخرى ، أو خلال فترة زمنية محددة هي السنة في العادة .

197-Consumer Rights

حقوق المستهلك

يقصد بها حقوق المستهلك على المنتج والمسوق للسلع ، وهي تعبر عن قواعد أخلاقية يجب أن يلتزم بها المنتجون والمسوقون في تعاملهم مع المستهلكين في السوق وهذه الحقوق ما يلي :

- حق المستهلك في الأمان The Right to Safty ، أي ألا تشكل السلعة خطراً على حياة وصحة المستهلك .
- حق أن يُعلم The Right to be Informed ، أي حماية المستهلك من الإعلان الذي يتسم بالغش والخداع ، وضرورة إعلامه بالحقائق ليتمكن من حزم أمره وإتخاذ قرار الشراء المناسب .
- حق الإنتقاء The Right to Choose ، أي ضمان جودة السلعة والخدمة المقدمة للمستهلك وبسعر معقول ما أمكن ذلك وإنتقاء ما يريد .
- حق الإستماع The Right to Heard ، أي السماع لشكاوى المستهلك ورغباته وحاجاته ، وأنها ستلقى الإهتمام والرعاية .

198-Consumer Units

وحدات المستهلك

وحدة الإستهلاك هي مجموعة من المستهلكين الذين يستهلكون سلعة أو أكثر ، وسواء أكانوا أسرة ، أو فرداً ، أو منشأة... الخ .

199-Contextual Performance

الأداء المرتبط ببيئة العمل

سلوكات وتصرفات طوعية تصدر عن بعض العاملين في المنظمة ، تهدف إلى تحقيق النفع لها كمساعدة الزملاء في العمل ، البقاء في العمل بعد إنتهاء الدوام الرسمي لإنجاز بعض المهام... الخ وبدون أي تعويض مالي . وبالتالي فهذه التصرفات نابعة عن رغبة وقناعة شخصية من أصحابها وحبهم وإنتمائهم للمنظمة ، وعليه فالمنظمة التي توفر للعاملين فيها بيئة عمل مادية ونفسية وإجتماعية جيدة بالطبع ستحدث هذه البيئة ردة فعل إيجابية لدى عاملها تجاهها ، تتجسد بمثل هذا الأداء والسلوك الذي يعد مؤشراً على حبهم وإنتمائهم وولائهم لها .

200-Contingency Management Theory

نظرية الإدارة الشرطية

تعتمد هذه النظرية في إتجاهها الفكري العام على نظرية الإدارة الموقفية ، التي لا تؤمن بوجود طريقة ، أسلوب ، نظرية... الخ ، أمثل أو مثلى ، فالأفضل هو الذي يتماشى مع طبيعة الظرف أو الموقف أو ما تريده البيئة . ويقوم محور نظرية الإدارة الشرطية على مبدأ معروف هو " السبب والنتيجة " ، أي أنه إذا حدث كذا ، فسوف تكون النتيجة كذا ، لذلك إذا أردنا أن نصل إلى نتيجة معينة ، علينا أن نعرف ونهيء الأسباب التي تؤدي أو توصل إليها ، وإذا أردنا أن نفهم نتيجة ما ولماذا حدثت ، علينا أن نفهم أسبابها ، لذلك أعتبرت مرادفاً للإدارة الموقفية .

201- Contingent Workers

العمال الظرفيون أو العرضيون

يسمى بعضهم بعمال الحالات الطارئة ، وهم فئة من العمال غير المتفرغين أي غير دائمين، تستخدمهم

المنظمات في المجالات المستعجلة أو عندما يكون لديها ظرف عمل طارئ أو إستثنائي، حيث بزوال هذا الظرف تستغني عنهم . وهذه الفئة من العمال تتقاضى أجرها عادة على أساس ساعات العمل التي تكلف بها، وطبيعة عملهم لا تكون في العادة إدارية ، ومستوى أجورهم أقل من العمال الدائمين . والغاية من إستخدام هذه الفئة من العمال هي مساعدة العمال الأصليين الدائمين لتخطي الظرف الطارئ ، ويتم تشغيل هؤلاء العمال عادة بدون عقود عمل بينهم وبين المنظمة .

202-Continuum Leaders Theory

نظرية خط القادة المستمر أو المتصل

يشير مفهوم هذه النظرية التي صاحبها "تانيبوم وشميت Tanenbaum – Schmdith " إلى وجود أنماط متعددة للقيادة في علاقتها مع الرؤوسين في ما يخص المشاركة في صنع القرارات والتشاور وتقديم الإقتراحات ، حيث يمثل كل نمط منها درجة معينة من الحرية في العمل والمشاركة ، تتدرج من الأدنى للأعلى وفق ما هو موضح في ما يلي :

مدى إستخدام السلطة الرسمية لدى لقائد						
←			→ مدى حرية العمل والمشاركة			
يسمح المدير للقائد لمؤوسيه بصنع القرارات ضمن مجال وحدود يحددها لهم.	يقوم المدير القائد بتعريف المشكلة وتحديد أبعادها، ومن ثم يطلب من مؤوسيه اتخاذ القرار.	يقوم المدير القائد بتعريف المشكلة وتحديد أبعادها ومن ثم يطلب من مؤوسيه تقديم اقتراحاتهم وهو يتخذ القرار.	يقوم المدير القائد بتعريف المشكلة ودراستها وتحليلها ويوصل إلى مشروع قرار يعده في ضوء مقترحات مؤوسيه.	يقوم المدير القائد بتحديد المشكلة ويدرسها ويعرض أفكاره حولها ويعرضها على مؤوسيه ليعرف مقترحاتهم ومن ثم يتخذ القرار.	يقوم المدير بصنع القرار الذي يراه مناسباً ويقنع مؤوسيه به.	يقوم المدير بصنع القرار بنفسه ويطلب من مؤوسيه تنفيذه.

203-Continuous Budget

الموازنة المستمرة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Rolling Budget

الموازنة الدوارة

204-Continuous Manufacturing

التصنيع المستمر

هو الذي بموجبه يكون العمل في المصنع مستمراً طوال الأربع والعشرين ساعة ، حيث يعمل فيه عادة ثلاث ورديات . والتصنيع المستمر ليس غاية أو هدفاً بحد ذاته إنما طبيعة الإنتاج تفرض هذه الإستمرارية ، كمصانع الحديد والصلب والفولاذ . وفي ظل التصنيع المستمر ، يكون حجم الإنتاج كبيراً وغطياً .

تحسين الجودة المستمر 205-Continuous Quality Improvement

هو أن نأتي بالجديد والأحسن بشكل دائم ، فالجديد والأفضل هما رمز التميز وبالتالي البقاء والإستمرار ، فالبقاء على القديم يعني الزوال . إذاً فالتحسين المستمر هو القلب النابض للنجاح ، وهو لا يقف عند حد معين ، لأن الآخرين (المنافسون) يفعلون الشيء نفسه ، وهو وسيلة تكيف المنظمة من خلالها مع بيئتها الخارجية ومع ما يريده الزبون .

مدخل دائرة تحسين الجودة المستمر 206-Continuous Quality Improvement Circle Approach

تمر عملية تحسين الجودة بموجب هذا المدخل بالمراحل التالية المستمرة :

- اختر العملية المطلوب تحسينها وحدد أهداف التحسين Select Process .
- إجمع معلومات عن العملية المراد تحسينها بوضعها الراهن وادرسها Study The Current Process .
- إبحث عن طريقة جديدة لتحسين العملية Seek a Way to Improve Process .
- صمم عملية محسنة Design an Improved Process .
- إنجز العملية المحسنة Implement the Improved Process .
- قيم العملية المحسنة Evaluate Improved Process .
- وثق نتائج التحسين على شكل نهج أو خطة ودرب عليها Documentation .

التحسين الذاتي المستمر 207-Continuous Self Improvement

تعتبر التنمية الذاتية (أو الشخصية) كما يسميها بعضهم أحد أركان إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المنظمات الحديثة ، التي تطلب من جميع العاملين لديها رؤساء ومرووسين أن يجمعوا معلومات عن أدائهم وسلوكهم الشخصي في العمل من خلال آراء الآخرين الذين يتعاملون معهم سواء داخل المنظمة أو خارجها في مواقف وظروف يتعرضون لها . هذه المعلومات أو الآراء عليهم تقييمها من أجل إكتشاف وتحديد جوانب الضعف والقوة في أدائهم ، وأن يرسموا خطة تنمية ذاتية تشمل على حلول شخصية لعلاج الضعف لديهم ، ووسائل لتدعيم جوانب القوة فيهم ، وهذه العملية يجب أن تكون مستمرة ، ليضمنوا لأنفسهم تحسناً مستمراً لأدائهم . ويطلب منهم أيضاً إلى جانب ما تقدم ، وضع تصور مستقبلي لطموحاتهم من أجل الوصول إلى وظائف أعلى عن طريق الترقية . وتجدر الإشارة إلى أن هناك مسؤولية

تقع على عاتق الرئيس المباشر في دعم ومساندة مرؤوسيه من أجل تحقيق أهداف خطة تنميتهم الذاتية أو الشخصية .

208-Contracts Workers عمال العقود

فئة من القوى العاملة تستخدمها المنظمة لديها بموجب عقود عمل مؤقتة تتضمن بنود أو شروط توظيفهم وتكون موضع إتفاق بينها وبينهم ليؤدوا أعمالاً معينة ، ويإنهاء مدة العقد إما أن تستغني عنهم المنظمة ، أو تبرم عقوداً جديدة معهم . وتستعين المنظمات بهذه الفئة من أجل مساعدة العاملين الدائمين في إنجاز أعمالهم ، أو أن لديها أعمالاً تحتاج إلى مهارات معينة غير متوفرة لديها .

209-Contrarience Want حب المخالفة

ويسمونها بعضهم بحب المعارضة ، فالشخص الذي لديه هذا الميل نراه يحب معارضة الآخرين باستمرار في ما يقولونه أو يفعلونه ، على مبدأ "خالف تُعرف" ، ويكون لديه عادة حب الظهور .

210-Contrast Error at Interview خطأ التضاد عند إجراء المقابلة

يقع هذا الخطأ في تنفيذ مقابلات التقييم من أجل التوظيف وغيرها، ومضمونه هو أن منفذ المقابلة يضع تقييمه عن الشخص الذي يقابله على أساس مقارنته مع الآخرين الذين قابلهم قبله ، دون أن يقيمه على أساس المعايير الموضوعية لهذا الغرض . فعلى سبيل المثال قد يقابل عدة أفراد ويكون تقييمه لهم ضعيفاً ويأتي واحد في الأخير فيكون مستواه متوسطاً فيراه جيداً مقارنة مع من سبق وأن قيمهم .

211-Contrast Error at Rating خطأ التباين في التقييم

خطأ يقع فيه المقيمون (الرؤساء المباشرين) في عمليات تقييم أداء العاملين في المنظمات ، والتباين بوجه عام هو المقارنة بين شئين لإظهار الفرق بينهما ، وبالتالي يعتبر خطأ من المقيم عندما يقارن أداء فرد ضعيف مع أداء فرد جيد بدلاً من استخدام معايير التقييم في عملية التقييم ، حيث يكون المقيم في هذه الحالة قد ألغى دور المعايير واستعاض عنها بأداء وصفات الشخص الجيد كمعيار للتقييم وهذا لا يجوز ويعتبر خطأ .

212-Contributory Retirement System نظام التقاعد المشترك

هو مساهمة مالية مشتركة بين الموظف أو العامل وصاحب العمل في الموارد التقاعدية ، حيث يدفع كل منهما نسبة محددة من هذه المساهمة ، وذلك بموجب قانون العمل .

213-Control الرقابة

هي إحدى وظائف المديرين والرؤساء وإحدى مكونات العملية الإدارية ، من خلالها يتأكد المدير أو الرئيس من أن تنفيذ العمل يتم وفق ما هو مخطط ومرسوم له ، وبالتالي فالرقابة في سبيل ذلك تسعى إلى متابعة العمل ، وقياس الإنجاز الفعلي ومقارنته مع ما هو مخطط باستخدام معايير تدعى بالمعايير الرقابية ،

التي يقارن بها هذا الانجاز ، حيث بنتيجة المقارنة تتحدد الانحرافات الإيجابية التي يجب تدعيمها بعد تحليل الأسباب التي أدت إليها ، والانحرافات السلبية وأسبابها أيضاً ، وكيفية معالجتها وتلافيها مستقبلاً ، في سبيل تحقيق الأهداف المطلوبة بأعلى كفاية ممكنة . إذاً يمكن القول بأن الرقابة عمل يتأكد المدير من خلاله أو (المسؤول) بأن ما تم فعله أو تنفيذه هو الذي كان مقصوداً ، والتثبت من دقة الاتجاه نحو الهدف ، والتأكد من صحة المسار إليه .

214-Control by Results

الرقابة بالنتائج

تمثل إحدى اتجاهات الرقابة التي تستهدف وتركز على المخرجات ، وتقلص الاهتمام بالرقابة على المدخلات والعمليات والأنشطة التحويلية للمدخلات .

215-Control- Experimental Evaluation Method

الرقابة بأسلوب التقييم التجريبي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Control Group Versus Experimental Group

المجموعة الضابطة مقابل المجموعة التجريبية

216-Control Group Versus Experimental Group

المجموعة الضابطة مقابل المجموعة التجريبية

تمثل أحد الأساليب المستخدمة في مجال التقييم واختبار مدى صحة الفرضيات، وأول من إستخدامها مدرسة الإدارة العلمية "برياداة فريدريك ونسلو تايلور"، ويعتمد على المقارنة . فإذا أردنا معرفة مدى تأثير الإضاءة في إنتاجية العمل مثلاً ، جئنا بمجموعتين من العمال الأولى جعلنا الإضاءة في مكان عملها ممتازة (المجموعة التجريبية) والثانية جعلناها غير جيدة (المجموعة الضابطة). فإذا قارنا إنتاجية المجموعة الأولى التجريبية مع إنتاجية المجموعة الثانية الضابطة ووجدنا أن إنتاجية المجموعة التجريبية أفضل ، قلنا أن للإضاءة الجيدة في مكان العمل أثر إيجابي في إنتاجية العامل .

217-Control of Supply Policy

سياسة تقييد العرض

تحديد كمية محدودة من السلعة التي ستطرح للمستهلكين في السوق ، والغاية من ذلك رفع سعرها ، حيث سيكون الطلب عليها أكبر من عرضها . ويتم إستخدام هذه السياسة في حالة قلة عدد منتجي السلعة ، أو في ظل الإحتكار .

218- Control of Production Capacity

رقابة الطاقة الإنتاجية

عملية رقابية تهدف بشكل أساسي إلى التأكد من أن الطاقة الإنتاجية الفعلية المحققة أو المنجزة متطابقة مع الطاقة الإنتاجية المخططة ، وتشتمل عملية الرقابة على ما يلي :

- قياس المخرجات الفعلية التي أنجزت .
- إجراء مقارنة بين المخرجات (كمية الإنتاج المنتجة) مع الكمية المخططة .
- تحديد الانحرافات وتحديد أسبابها ووضع حلول لها .
- إتخاذ إجراءات تصحيحية إن إقتضت الحاجة لذلك .
- توفير نتائج (تغذية) عكسية عن عملية الرقابة للجهة صاحبة العلاقة .

219-Control Skill

مهارة الرقابة

إحدى الخصائص التي يجب أن تتوفر في القائد الإداري ، وتعني إمكانيةه على وضع وتنفيذ معايير وإجراءات رقابية ، يتمكن من خلالها ضبط عمل مرؤوسيه وتوجيههم نحو الهدف المنشود، وإنجازه وفق ما هو مخطط ومرسوم . وهذا يتطلب منه المتابعة وجمع المعلومات عن الأداء ومقارنته مع المعايير، لتحديد الانحرافات في حالة وجودها ، وأن يمتلك القدرة على التعامل مع هذه الانحرافات بكفاءة وفاعلية .

220-Control System

النظام الرقابي

يتكون أي نظام رقابي من العناصر الأساسية التالية :

- الهدف : ينحصر الهدف الأساسي لأية عملية رقابية أو أي نظام رقابي ، في قياس وتقييم الإنجاز الحالي ومقارنته مع ما هو مخطط ومرسوم ، للتأكد من أن سير العمل يتم وفق المطلوب .
- المعايير: المعيار هو كمية أو نوعية (أو الاثنين معاً) العمل المطلوب إنجازه من فرد واحد ، أو من مجموعة عمل ، أو من المنظمة ككل في زمن محدد ، وفي ضوء تكلفة محددة وزمن محدد أيضاً . ويعد المعيار بالنسبة للرقابة بمثابة الشريان الحيوي لها ، فهو يوضح ما هو مطلوب إنجازه والتقيده به ، وفي الوقت نفسه يكشف الانحرافات الموجودة في التنفيذ عن طريق مقارنة الإنجاز الفعلي به .
- الأدوات : هناك أدوات رقابية متعددة ومتنوعة يتوقف إختيار إحداها في ضوء طبيعة الرقابة ومجالها .
- نوع الرقابة : لابد من إختيار نوع الرقابة المناسبة (وقائية ، مرحلية ، بعدية ، إيجابية...الخ) ، والإختيار يكون حسب طبيعة المجال الذي ستم رقابته وطبيعة العمل في المنظمة .
- الإتصال : توفير نظام إتصال سريع لنقل المعلومات والتقييم ومعالجة الانحرافات .
- تحديد الجهة صاحبة السلطة في معالجة الانحراف .

221-Convenience Goods

سلع ميسرة

نوع من السلع يحتاجها المستهلك بشكل متكرر وسريع ويسميها بعضهم بسلع كل يوم ، حيث يشتريها باستمرار ، لذلك يرغب في أن تكون قريبة منه وفي متناول يده ويمكنه شراءها بسهولة وسرعة . هامش ربح هذا النوع من السلع قليل وسعرها أيضاً ، ولا يحتاج المستهلك إلى تفكير كبير من أجل شرائها ، وتستخدم من قبل كافة الطبقات الاجتماعية ، وجزء كبير منها سريع التلف ، وتحتاج إلى كثافة إعلانية لتسويقها ، وتحتاج أيضاً إلى توزيع كبير وسريع وواسع ، ومن أمثلة هذه السلع : السلع الغذائية ، المنظفات على اختلاف أنواعها ، معجون الأسنان ... الخ .

222-Conventional Job Analysis

أسلوب تحليل العمل التقليدي

أحد الأساليب المستخدمة في مجال تحليل العمل في المنظمات ، الذي يعتمد على استخدام إستبانة أو قائمة إستقصاء لجمع معلومات عن الوظائف المراد تحليلها ، ويتم عملية الجمع للمعلومات عن طريق إجراء مقابلة شخصية مع شاغلي الوظائف ورؤسائهم المباشرين . ففي ضوء هذه المعلومات يمكن تحديد ماهية الوظائف ، التي على أساسها تتحدد مهامها ومسؤولياتها ومواصفات شاغليها . ويتصف هذا الأسلوب بدقته وواقعيته ، لكن يستغرق وقتاً طويلاً وتكلفته عالية .

223-Conventional Mortgage Loan

القرض التقليدي برهن

هو الذي يطلب المصرف المانح للقرض من المقترض دفع الفوائد وإعادة قيمة القرض على أقساط متساوية ، وذلك على إمتداد فترة زمنية متفق عليها تسمى بفترة الإستحقاق .

224-Convertible Bonds

سندات قابلة للتحويل

تُصدر هذه السندات عادة الشركات المساهمة العامة بقيمة إسمية وسعر فائدة وبتاريخ إستحقاق محددين ، وتطرحها للإكتتاب العام شأنها شأن باقي أنواع السندات . إلا أنها تختلف عنها ، أنها قابلة للتحويل إلى أسهم ، أي أن الدائن مالك السندات بإمكانه تحويل سنداتهِ إلى أسهم بنفس قيمتها وذلك في الشركة التي أصدرتها .

225-Cooperatives Organizations

المنظمات التعاونية

ويسمونها بالجمعيات التعاونية التي يقوم بتأسيسها مجموعة من الأشخاص لتقديم خدمة لأنفسهم وللمن ينتسب إليها ، وهي لا تهدف إلى الربح ، ولا تمارس نشاطاً صناعياً بل خديماً ، كالجمعيات الزراعية، والسكنية ، والتسويقية . إذاً يمكن القول أن التعاونية تتصف بالخصائص التالية:

- يؤسسها أشخاص هم المنتفعون منها .
- لا تهدف إلى تحقيق الربح .
- تعمل في المجال الخدمي .
- المالكون أو المؤسسون هم المستفيدون (الزبائن) .

226-Co-Ordination

التنسيق

هو محور العملية (العمل) الإدارية ويتخللها ، فالنجاح لن يكتب للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في غياب شمس التنسيق عنها ، فهو يعمل على إحداث التناغم بين عمل الوحدات الإدارية داخل المنظمة ، وبين المهام التي يمارسها الأفراد ، ويمنع وجود الإحتكاك ، والتداخل ، والتضارب ، والإزدواجية في العمل ، فهو بمثابة الزيت للآلة التي يجعل تروسها ومستناتها تعمل بسهولة . ويتطلب تحقيق التنسيق ما يلي :

- الإتصال الفعال بكافة أنواعه وإتجاهاته ووسائله .
- السلطة الكافية للتوجيه السليم .
- القيادة الإدارية .
- وضوح الأدوار على كافة المستويات .
- فهم العلاقات التي تربط الوحدات الإدارية بعضها ببعض والعاملين أيضاً .
- وجود التحفيز الفعال .

ويمكن القول بأن نجاح الإدارة يعتمد بشكل أساسي على التنسيق .

227- Coownership

الملكية المشتركة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Copartnership

228-Copartnership

الملكية المشتركة

إستراتيجية يُعطى بموجبها العاملين فرصة للمساهمة في رأس مال المنظمة التي يعملون فيها ، والحصول على أرباح ناشئة عن ملكيتهم لجزء من أسهمها ، حتى أن بعضاً منها يوزع أسهماً من ملكيتها على العاملين لديها بدلاً من أن توزع عليهم أرباحاً في نهاية العام .

229-Coping Job Stress

تطويق (التعامل مع) ضغط العمل

يقصد بالتطويق هنا معالجة ضغوط العمل وذلك بإتباع ما يلي :

- تجزئة العمل وتحليل جزئياته ، لمعرفة كيف يؤدي ، وما هي الظروف المحيطة به .
- تحديد المصادر التي ينتج عنها ضغط العمل .
- تحديد نوع ضغط العمل .
- تحديد مسببات ضغط العمل .
- وضع الحلول المناسبة لمعالجة ضغط العمل .

في ضوء ما سبق يتم إقتراح السبل الكفيلة للقضاء على الضغط أو الحد منه .

230-Core of Work Time**فترة ذروة العمل الرسمي**

تعني وجود ضغط عمل كبير خلال فترة زمنية محددة من ساعات العمل الرسمية اليومية ، التي يستوجب معها عدم غياب أي فرد يعمل في المنظمة خلالها ، وحشد الإمكانيات اللازمة لإنجاز العمل خلال هذه الفترة ، كي لا يحدث إختناقاً وعدم إنجاز العمل في الوقت المطلوب .

231-Core Workers**العمال الأساسيون**

هم فئة من العمال الدائمين المتفرغين للعمل في المنظمة بكامل ساعات العمل اليومي فيها ، حيث يعتبروا النواة الأساسية التي تتشكل منها قوة العمل فيها ، ويمارسون عادة أعمالاً هامة وحساسة وصعبة ، ويحصلون على تدريب جيد ومستمر ويتقاضون تعويضات عالية ، ولهم مسار يحدد مستقبلهم وتدرجهم الوظيفي خلال حياتهم الوظيفية في المنظمة ، ويشاركون في صنع القرارات ، وعلاقتهم مع المنظمة جيدة عادة .

232-Corporate-Level Strategy**مستوى إستراتيجية المنظمة العامة**

يمثل هذا المستوى المستوى الأول في هيراركية (تدرج) إستراتيجية المنظمة الشاملة لكل نشاطها ، حيث تتكون هذه الهيراركية (هرمية) من ثلاث مستويات ، المستوى الثاني هو إستراتيجية الوحدات ، والمستوى الثالث إستراتيجية الوظائف . وعليه فهذا المستوى وهو الأول (إستراتيجية المنظمة العامة) يرسم الأداء الكلي للمنظمة في سبيل تحقيق أهدافها في المدى البعيد ، وفي ضوءه توضع إستراتيجية المستوى الثاني والثالث .

233-Corporate Strategy**إستراتيجية المنظمة العامة**

تشمل إستراتيجية المنظمة العامة كل نشاطات وأعمال المنظمة في كافة مجالات إستثماراتها ، وبالتالي فهي دليل يوضح مجالات الأعمال والإستثمار التي ستدخلها ، بحيث تحقق التكامل بينها ، ولتشكل منها محفظة إستثمارية في عدة مجالات أعمال ، لتحقيق أكبر عائد ممكن . وتطرح هذه الإستراتيجية الأسئلة التالية وتجب عنها :

1. ما هي الصناعات (مجالات الإستثمار) التي ستعمل فيها ؟
2. كيف سيتم تحقيق الربح في هذه المجالات ؟
3. كيف تحقق أكبر عائد من تشكيلة الأعمال التي ستدخلها وتستثمر فيها أموالها ؟
4. ما هي الأعمال التي سوف تخرج منها ؟
5. ماهي المجالات التي سيُدخل عليها تعديلات ؟

234-Corrective Control**الرقابة التصحيحية**

ويسمى بعضها بعضهم بالرقابة العلاجية ، وهي لا تكتفي باكتشاف الخطأ أو الانحراف السلبي ، بل تعمل على تحديد مصدره ، وأسبابه ، وإقتراح الحل أو العلاج المناسب له .

235-Corrective Maintenance

صيانة علاجية

هي التي تقوم بفحص الآلات والمعدات والبناء... الخ ، من أجل إكتشاف الأعطال الموجودة فيها ، للعمل على إصلاحها . يفهم من ذلك أن هذا النوع من الصيانة لا يتم إلا بعد حدوث العطل .

236-Correspondence

المراسلات

مصطلح شائع إستخدمه في مجال السكرتارية والمحفوظات ، ويعبر عن بريد العمل أو المنظمة الصادر منها والوارد إليها ، كما يعبر عن تداول المذكرات الإدارية داخل المنظمة ووحداها الإدارية .

237-Correspondent Bank

مصرف مراسل

مصرف يقوم بتأدية خدمات مصرفية لمصرف آخر في بلد أو مكان آخر.

238-Cost and Freight

السعر في ميناء الوصول

إحدى طرق بيع وتسعير البضائع ، بموجبها يحدد البائع سعر بضاعته في ضوء تكلفة وصولها للميناء المتفق عليه مع المشتري الذي سيستلم البضاعة فيه . ويشتمل السعر عادة على قيمة البضاعة مضافاً إليها تكلفة الشحن دون التأمين .

239-Cost /Benefit Analysis

تحليل التكلفة والعائد

تحليل على شكل دراسة تُستخدم كوسيلة في مجال صنع القرارات ، بموجبه تتم المقارنة بين تكلفة الفرصة المراد إستثمارها مع العائد المتوقع منها ، فإذا كان العائد أكبر من التكلفة معنى ذلك بأن هناك جدوى من إستثمارها ، والعكس صحيح ، ولا شك بأنه كلما زاد العائد على التكلفة زادت الرغبة في الإستثمار . وتعني التكلفة كافة الأموال المطلوبة من أجل إستثمار الفرصة مضافاً إليها تكلفة الفرصة الضائعة . أما العائد فينقسم إلى قسمين : الأول العائد المالي الملموس وهو الأرباح ، والثاني العائد غير الملموس مثل المعرفة والخبرة المستفادة من إستثمار الفرصة .

240-Cost Insurance and Freight(C.I.F)

السعر في ميناء الوصول (تكلفة + الشحن + التأمين)

إحدى طرق بيع وتسعير البضائع ، بموجبها يحدد البائع سعر بضاعته في ضوء تكلفة وصولها للميناء المتفق عليه مع المشتري ، الذي سيستلم البضاعة فيه . ويشتمل السعر هنا على قيمة البضاعة مضافاً إليها تكلفة الشحن والتأمين .

241-Cost Leadership Strategy

إستراتيجية قيادة التكلفة

إحدى الإستراتيجيات المستخدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية ، بموجبها تسعى المنظمة التي تطبقها إلى تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ، أي تحقيق أعلى قدر من المخرجات بأقل مستوى من المدخلات ، للوصول إلى أدنى تكلفة ممكنة للمنتج أو الخدمة ، وبالتالي يمكنها طرحها في السوق بسعر تنافسي لا يمكن أن تباع به أية منظمة منافسة لها . وتستخدم هذه الإستراتيجية بشكل خاص في المنظمات التي تعتبر مسألة الجودة في منتجها ليست مسألة حاسمة ، فالكمية تأتي بالدرجة الأولى . في ظل ذلك نجد أن أساس تنفيذ هذه الإستراتيجية هو تخفيض التكاليف غير المباشرة والإدارية بشكل عام ، والتكلفة الثابتة بشكل خاص من خلال الإنتاج الكبير، الذي يجعل نصيب الوحدة المنتجة من التكلفة أقل ما يمكن . وقد لجأت بعض المنظمات إلى فتح فروع لها في بلدان تكلفة اليد العاملة والضرائب فيها قليلة للوصول إلى أدنى تكلفة ممكنة.

242-Cost of Capital

تكلفة رأس المال

هي ما تتحمله المنشأة من أعباء مالية في سبيل توفير الأموال اللازمة للإستثمار .

243-Cost of Living

تكلفة المعيشة

رقم مالي يدل على متوسط قيم أو أسعار السلع الاستهلاكية المعيشية في فترة زمنية محددة وفي منطقة جغرافية معينة . وتكمن فائدة حسابه في مقارنة هذا المتوسط مع الأعوام السابقة ، من أجل قياس وتحديد نسبة التضخم ، وإرتفاع الأسعار ، وتراجع القوة الشرائية للوحدة النقدية الأساسية، وهذا يفيد كثيراً في تحديد الرواتب والأجور .

244-Cost-of-Living Allowance

زيادة تكلفة المعيشة على الراتب

زيادة على الراتب على شكل نسبة مئوية تفرضها (وقد تكون طوعية أحياناً) قوانين العمل في بعض الدول الأوروبية والولايات المتحدة ، تدفعها المنظمات الحكومية والخاصة فيها للعاملين لديها ، بما يعادل نسبة التضخم وغلاء المعيشة التي حدثت في البلد ، حيث تمنح هذه الزيادة لهم بشكل تلقائي في نهاية كل سنة ، إذا حدث إرتفاع في تكلفة المعيشة . والغاية من هذه الزيادة ، هي المحافظة على القوة الشرائية للرواتب والأجور .

245-Cost of Opportunity

تكلفة الفرصة الاستثمارية

تشتمل هذه التكلفة على تكلفتين : التكلفة الأولى وتمثل ما تحتاجه الفرصة من أموال من أجل إخراجها إلى الواقع وإستثمارها، والفرصة قد تكون منتج جديد ، أو وسيلة لحل مشكلة ، أو تطوير منتج ليقدم منفعة أكبر للزبون... الخ . التكلفة الثانية هي تكلفة الفرصة الضائعة ، فإذا كان إستثمار الفرصة قد فوت على المنظمة عائد إستثمار فرصة أخرى ، في هذه الحالة يحسب هذا العائد الضائع ضمن تكلفة الفرصة المراد إستثمارها .

246-Cost of Product Design**تكلفة تصميم المنتج**

تمثل التكاليف التي تتحملها المنظمة في تصميم مواصفات المنتج ومستوى جودته ، حيث كلما زاد مستوى الإتقان والدقة في التصميم ، زادت تكلفته ونتج عنه زيادة في سعر مبيعاته في السوق . ويتحدد مستوى الدقة والجودة في تصميم المنتج في ضوء اعتبارات متعددة أهمها : في ما إذا كان المنتج يطرح في السوق لأول مرة ، مستوى جودة المنتجات المنافسة ، إمكانيات المنظمة الفنية ، إمكانيات المنظمة المالية ، المهارات البشرية المتوفرة... الخ .

247-Cost-Plus Pricing Method**أسلوب التكلفة في تسعير المنتج**

يشير هذا الأسلوب إلى إضافة نسبة مئوية على تكلفة السلعة (أو الخدمة) لتحديد سعر بيعها ، حيث تمثل هذه الإضافة الربح الذي يراد تحقيقه من وراء بيع السلعة .

248-Cost Volume Profit Analysis**تحليل التكلفة والحجم والربح**

أنظر تفصيلاً في المصطلح المرادف وهو نقطة تحليل التعادل:

Break – Even Point

249-Costs Effectiveness**فاعلية التكاليف**

مدى الفائدة والنفع (المادي والمعنوي) المتحققان من بنود التكلفة أو الإنفاق في مجال عمل معين .

250-Cottage Industries**الصناعات المنزلية الصغيرة**

ورش عمل صغيرة تعمل داخل المنازل وتنتج سلعاً خفيفة ومتنوعة ، وقوة العمل فيها (العمال) هم من أفراد العائلة الواحدة الذين يعيشون في المنزل نفسه عادة .

251-Counter Check**شيك النافذة (الشباك)**

ويسميه بعضهم بشيك الحاجز ، وهو شيك غير قابل للتحويل، يستعمله عميل المصرف للسحب من حسابه المفتوح لدى المصرف ، وذلك في حالة عدم وجود دفتر شيكات بحوزته .

252-Counterfeit Money**النقود المزيفة**

ويسمونها بعضهم بالنقود المزورة ، وهي العملة الورقية أو المعدنية المقلدة .

253-Counter Trade**تجارة المقايضة**

إتفاق للتبادل التجاري يتم بين دولتين ، بموجبه تقوم إحدهما باستيراد سلعة من الثانية ، لكن بدلاً من أن تدفع قيمتها بالنقود ، تقوم بتصدير سلعة عوضاً عنها بنفس القيمة .

254-Country Club Leader**القائد الإجتماعي أو الإنساني (رئيس نادي)**

هو أحد أنماط القيادة الإدارية التي حددها كل من " بلاك وموتون" في نظريتهما " الشبكة الإدارية" حيث يحتل هذا النمط القيادي الموقع (9.1) ، الذي من خلاله يركز القائد كل إهتمامه على مرؤوسيه ومشاعرهم والعلاقات الإجتماعية ولا يعطي إهتماماً للعمل أو الإنتاج .

255-Country of Destination **بلد الوصول أو المقصد**

مصطلح يستخدم في مجال الإستيراد والتصدير ، ويعبر عن الجهة التي تقصدها البضاعة أو التي سيتم شحنها إليها ، حيث يتحدد هذا المكان بالاتفاق بين البائع والمشتري .

256-Country of Origin **بلد المنشأ**

هو المصدر أو المكان الذي أنتجت فيه البضاعة المتعاقد عليها ، والتي يراد تصديرها منه ، حيث تشترط غالبية البلدان على المستوردين فيها ، أن يحصلوا على شهادة منشأ البضاعة من البلد الذي سيستوردون منه بضاعتهم أو التي إشتروها منه .

257-Coupon Bonds **سندات الكوبونات**

قسمة مرفقة بالسند ، تدفع بموجبها فوائده وبشكل دوري .

258-Craft Union **نقابة حرفية**

نقابة متخصصة تضم عمالاً منتسبين إليها ويمارسون حرفة معينة التجارة ، الحدادة ، صياغة المجوهرات .. الخ . فالعامل الذي يود الإنتساب إلى النقابة الحرفية ، يتوجب أن يكون ممارساً لحرفة النقابة ولديه المهارة اللازمة لممارستها .

259-Creation **الخلق (الإبداع)**

- إيجاد شيء جديد لأول مرة ، له معنى وفائدة ، ويكون بأحد الأشكال التالية :
- الابتكار وهو الإتيان بشيء جديد لم يسبق لأحد أن جاء بمثله من قبل .
- ربط الأمور مع بعضها أو المعلومات وتحليلها ووضعها في قالب متكامل جديد ومفيد .
- نقل الأفكار الناجحة وإضافة شيئاً جديداً عليها للوصول إلى شيء جديد ونافع .

260-Creative Ability **القدرة على الخلق (الإبداع)**

قدرة الفرد على تشغيل المعلومات ذهنياً والتفكير العميق وبشكل صحيح ، والفوص في مضمون المشكلة أو الموضوع ، وإستخلاص النتائج ، حيث تحتاج جميعها إلى وجود سعة الأفق والذكاء العالي لديه ، مما يمكنه من اختراع وإبتكار الأشياء الجديدة .

261-Creative Ability Test **إختبار القدرة على الخلق (الإبداع)**

ويسميه بعضهم إختبار الابتكار ويهدف إلى إكتشاف المقدرة الذهنية لدى الإنسان على الإبداع وإيجاد أشياء جديدة ، وبالتالي يسعى إلى كشف القدرة على التفكير العميق ، والرؤية الشاملة ، والغوص في مضمون المشاكل والمواضيع والإلمام بها ، وإكتشاف حلول وأفكار أو أشياء جديدة لم يصل إليها أحد من قبل . ويستخدم هذا الإختبار في إختيار الباحثين ، للعمل في مراكز البحوث العلمية ، والعاملين في مجال التصميم الهندسي ، والإعلان وما شابه ذلك .

262-Creative Destruction

التدمير الخلاق

إستراتيجية تتبعها المنظمات على إختلاف أنواعها وأحجامها، بموجبها تقوم المنظمة وعلى الدوام بتقييم نتائج أدائها والأرباح التي تحققها ووضعها التنافسي في السوق ، فإذا وجدت أن وضعها المادي لا يُمكنها من الإستمرار في نشاطها بسبب عدم قدرتها على المنافسة وعدم تحقيقها عائداً وأنها تحقق خسائر، إذاً لا بد لها في هذه الحالة من أن تغير نشاطها كلياً والبحث عن نشاط آخر يحقق لها العائد المطلوب . وهذه الإستراتيجية لا تطبق على نشاط المنظمة ككل فحسب ، بل يمكن تطبيقها على أية فعالية لديها . فإذا رأت مثلاً أن هيكلها التنظيمي الحالي لم يعد مناسباً ويعيق العمل فيها، يكون في هذه الحالة ضرورياً إلغاءه وتصميم هيكل جديد عوضاً عنه ، كذلك إذا رأت أن أحد منتجاتها لم يعد قادراً على المنافسة ، تقوم بإيقاف إنتاجه وإنتاج منتج آخر جديد .

263-Creative Group

المجموعة الخلاقة

أسلوب عام يُستخدم للوصول إلى أفكار جديدة مبدعة ، حيث يُنتقى عدد من الأفراد المختصين في مجال معين ومن مستوى تعليمي وثقافي جيد ولديهم خبرة وإلمام فيه ، ويطلب منهم تقديم حل مبتكر لمشكلة ما، أو فكرة جديدة لتطوير منتج ما .. الخ . ففي مجال بحوث التسويق مثلاً يمكن أن يُنتقى عدد من الزبائن المتميزين ويطلب منهم أن يفكروا ويقدموا أفكاراً جديدة مبتكرة (ليس بالضرورة دائماً) من أجل إشباع حاجاتهم بشكل أفضل .

264-Creative Thinking

التفكير الخلاق أو المبدع

هو الذي يقوم على دراسة الموضوع أو المشكلة من كافة جوانبها ، ويستخدم التصور ، والتأمل، والإفتراض ، والتدبر، للوصول إلى فكرة جديدة ، أو إبتكار شيء جديد غير تقليدي . ويتميز التفكير الخلاق بقدرته على التوصل إلى حلول لمشاكل لا تتوفر عنها حقائق كافية .

265-Credit Balance

رصيد الإعتماد المستندي

إنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Unutilized Credit Balance

رصيد الإعتماد غير المستخدم

266-Credit Card**بطاقة إئتمان**

خدمة مصرفية تقدمها المصارف لعملائها ، وهي بطاقة صغيرة مصنوعة من البلاستيك تُعطى للعميل ، بموجبها يُمنح الحق في شراء بعض السلع والخدمات من بعض المحلات التي إرتضت التعامل بنظام البطاقة مع المصرف . فعند الشراء يبرز العميل البطاقة للمتجر ويقوم بملء نموذج معين يوضح فيه قيمة البضاعة أو الخدمة ، ورقم البطاقة ، وإسم المصرف ، ويوقع على النموذج كمستند شراء . وغالباً ما تعطي البطاقة لحاملها حق الشراء بحدود مبلغ معين في المرة الواحدة . ويقوم المتجر بتسليم النموذج إلى أقرب فرع للمصرف الذي أصدر البطاقة الائتمانية ، ليقوم بقيدها على العميل ودفع القيمة للبائع .

267-Credit Department**إدارة إئتمان**

ويسمى بعضها بعضهم بإدارة التسليف ، وهي إدارة متخصصة موجودة في المصارف ، مهمتها دراسة طلبات القروض والبت فيها ، ضمن الصلاحيات المخولة لها من الناحية الفنية ، وفي ضوء المستندات والوثائق المقدمة من قبل طالبي القروض والمعلومات المتوفرة عنهم لدى المصرف .

268-Credit Expiry**مدة سريان الإعتماد**

هي المدة الزمنية التي يكون خلالها الإعتماد المستندي ساري المفعول أي قابل للإستعمال ، حيث يانقضاء هذه المدة ينتهي هذا السريان .

269-Credit Extension Lettre**خطاب تمديد إعتماد**

خطاب صادر عن مصرف (بتوجيه من فاتح الإعتماد) ، موجه إلى بائع البضاعة يعلمه بتمديد فترة الإعتماد المستندي .

270-Credit Facilities**التسهيلات الائتمانية**

هي مبالغ مالية يخصصها المصرف من أجل تمويل بعض العمليات الخاصة بالعملاء ، سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أو اعتباريين . وتأخذ هذه التسهيلات أشكالاً عدة ، بعضها نقدياً كالقروض ، والسلف ، وخصم الكمبيالات ، وبعضها الآخر غير نقدي كفتح الإعتمادات المستندية ، ومنح خطابات الضمان .

271-Credit Information Department**إدارة الإستهلاكات الائتمانية**

إدارة متخصصة موجودة في المصارف مهمتها ، جمع المعلومات المختلفة عن العملاء (سمعتهم ، تعاملاتهم مع الغير ، ملائمتهم المالية... الخ) بغرض منحهم الإئتمان .

272-Credit Insurance**تأمين المديونية**

إحدى العروض التي تقدمها شركات التأمين للمنشآت الصناعية والتجارية ، التي تتيح بموجبها التأمين على حساباتها المدنية .

273-Credit Risks**مخاطر الائتمان**

يقصد بها احتمال عدم تحصيل الأموال التي تم إقراضها من قبل المصارف ، أو المنتجين ، أو تجار الجملة ، أو تجار التجزئة ... الخ للغير (على شكل نقد ، أو قيمة بضاعة) ، وذلك من قبل المقترضين .

274-Crisis Management System**نظام إدارة الأزمات**

نظام يعمل وفق آلية يتضمن المراحل التالية :

- الإنذار المبكر: مقدمات أو مؤشرات تنبئ باحتمال حدوث أزمة وبالتالي فهذه المؤشرات هي بمثابة أعراض المفروض رصدها وتعلبها وتحليلها .
- الإستعداد والوقاية : السعي بالإمكانات المادية والبشرية المتاحة لمنع وقوع الأزمة عن طريق نظم وخطط وإجراءات .. الخ .
- إحتواء الأزمة : في حالة وقوع الأزمة ، يتوجب العمل على حشد الإمكانيات لمنع تفاقم الأزمة واتساع دائرة تأثيرها وأضرارها .
- إستعادة النشاط : تطبيق الحلول ومتابعتها .
- التعلم : الإستفادة من التجربة لتجنب حدوث أزمة مثلها أو تشبهها مستقبلاً .

275-Critical Environmental Variables**المتغيرات البيئية الحرجة**

عوامل بيئية خارجية تحيط بالمنظمة ذات تأثير كبير وفعال في إستراتيجيتها ونشاطها ، وتوجد صعوبة في التنبؤ باتجاهاتها المستقبلية ، وتلعب دوراً هاماً في نجاحها وبقائها كالمغير القانوني، بإيالاقتصادى ... الخ .

276-Critical-Incident Method**أسلوب الوقائع الحرجة**

أسلوب يستخدم في مجال عمليات التقييم بوجه عام وفي تقييم أداء العاملين بشكل خاص، يُحدد بموجبه نوعين من الوقائع أو الأحداث أو السلوكيات التي هي بمثابة معايير للتقييم ، النوع الأول ويصف الأداء والسلوك الجيدين والثاني الأداء والسلوك غير الجيدين (إذا كنا نقيم شيئاً غير أداء الموارد البشرية تحدد ميزات ومساوى) ، ويُحدد لكل واقعة أو حدث وزناً أو قيمة حسب مدى أهميته أو أهميتها للشيء الذي نقيمه ، وهذه الأوزان تبقى سرية لا يعرفها المقيم لضمان الموضوعية في التقييم . ويطلب من المقيم أن يراقب أداء من يقيمه ويسجل أي من الأحداث أو الوقائع تحدث لديه (في حالة تقييم غير الأداء البشري تدرس المزايا والعيوب ويتم تحديد أيا منها موجود في الشيء الذي يجري تقييمه) . وفي ضوء تحديد المقيم للوقائع والأحداث يتم حساب نتيجة التقييم . وتجدر الإشارة إلى أن الأحداث الإيجابية يكون وزنها إيجابياً في حين يكون سلبياً للوقائع غير الحسنة ، والتفاضل بينها يمثل نتيجة التقييم .

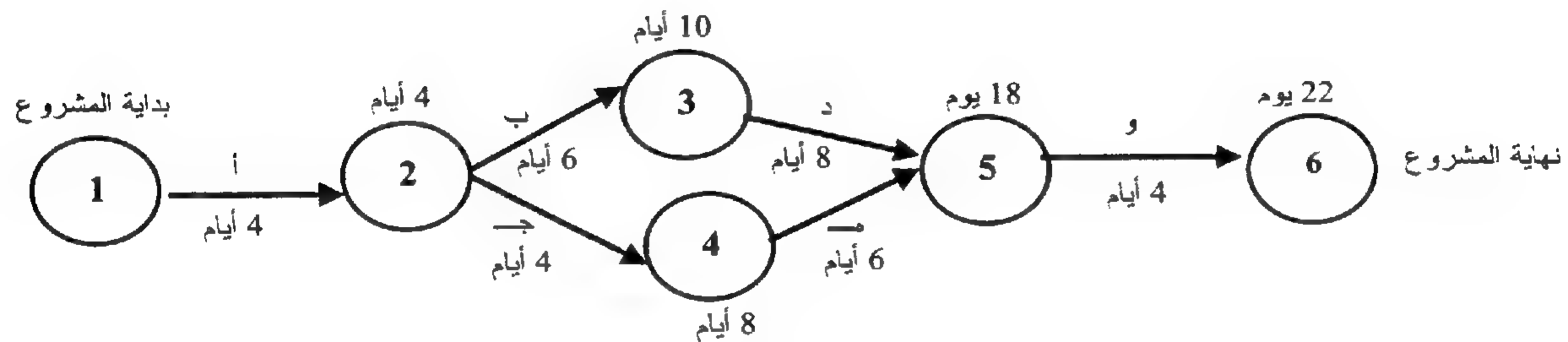
277-Critical Incident Test**إختبار الوقائع (الأحداث) الحرجة**

أحد الإختبارات المستخدمة في إختبار الموارد البشرية للتعين في المنظمات ، وهو عبارة عن موقف حساس خرج يوضع فيه طالب التوظيف الذي يجري إختباره ، لمعرفة ما الذي سيفعله ويتصرف به حيال هذا الموقف. ثم بعد ذلك يقيم هذا التصرف لتحديد مدى نجاحه في معالجته ، وفي ضوءه يمكن معرفة مدى أهليته للتعين في الوظيفة المتقدم لها. وتُحدد طبيعة المواقف من خلال تحليل ووصف الوظيفة .

278-Critical Path Method (CPM)

أسلوب المسار الحرج

أسلوب يستخدم في مجال صنع القرارات ضمن ما يسمى بطريقة "بيرت" وشبكات الأعمال، وهو تطوير وإمتداد لمخططات "جانت" في مجال مراقبة الإنتاج . ويهدف إلى مراقبة تنفيذ مشروع معين يتكون تنفيذه من عدة أنشطة أو مراحل أو عمليات مختلفة الأزمنة ، التي يجب تنفيذها بتتابع زمني معين لتنتهي جميعها في زمن مطلوب ومحدد . والمسار الحرج هو النشاط الذي يستغرق تنفيذه زمناً أطول من النشاطات الأخرى، حيث يستوجب الأمر مراقبته بشكل مستمر، لأن أي تأخير فيه سيؤدي إلى تعطيل باقي الأنشطة التي تنتظر إنتهاءه وبالتالي تعطيل المشروع بكامله . وفي ما يلي شكل يوضح المسار الحرج وهذا الشكل يدعى بشبكة بيرت :



ترمز الدائرة إلى مرحلة ، وإشارة السهم إلى نشاط ، وعليه فالمسار الحرج هنا هو أ ، ب ، د ، و ويستغرق 22 يوم .

279-Critical Points Control

رقابة النقاط الحرجة

يقوم مفهوم هذا النوع من الرقابة على مبدأ تقسيم مجالات العمل إلى قسمين : الأول مجالات عمل هامة وحساسة يجب متابعتها بشكل مستمر ومراقبتها بشكل دقيق وإعطائها الإهتمام الكافي نظراً لحساسيتها. والثاني مجالات عمل روتينية متكررة ، التي لا تحتاج إلى متابعة مستمرة ومراقبة دقيقة ، بسبب طابع تكراريتها . فبهذا التقسيم أو بهذا الأسلوب الرقابي ، يكون هناك متسع من الوقت من أجل التركيز على مجالات العمل الهامة والحساسة التي أسماها هذا الأسلوب الرقابي بنقاط الرقابة الحرجة .

280-Critical Question Error

خطأ الأسئلة المخرجة أو الحرجة

يقع هذا الخطأ في تنفيذ المقابلات أو اللقاءات من أجل جمع معلومات عن الأشخاص الذين تجري مقابلتهم (خاصة مقابلات الإختيار والتعيين) وتقييمهم ، فطرح أسئلة مخرجة أو حساسة على الشخص

الذي تتم مقابله ، ستربكه وتشوش أفكاره ، وهذا يؤثر سلباً في قدرته على إعطاء المعلومات المطلوبة عنه التي تساعد في عملية تقييمه .

281-Critical Standard

المعيار الحرج

هو ذلك الحد أو المستوى من العمل الذي يجب تحقيقه أو إنجازه ، أو عدم تخطيه نظراً لحساسيته وإنعكاسه السلبي الكبير ، كأن نقول مثلاً لا يجوز تجاوز عدد السلع المعيبة في كمية إنتاج كذا عن 3% وإلا سينعكس أثر ذلك سلباً على سمعة جودة السلعة في السوق ، الذي يسوده منافسة شديدة بين المنتجين.

282-Critical Strategic Factors

العوامل الإستراتيجية الحرجة

هي الجوانب أو الأمور الهامة والدقيقة التي تحدد نجاح أو فشل الإستراتيجية ، وهي التي يجب أن توليها الإستراتيجية الإهتمام الكبير والكافي ، ذلك لأنه إذا أحسن التعامل معها بشكل جيد حققت المنظمة النجاح ، وإذا لم تتمكن من ذلك سيكون الفشل مؤكداً .

283-Cross -Functional

النقاط الوظيفية

يقصد بالتقاطع هنا الاعتمادية والتكامل ، وهو صفة أطلقت على غط تنظيم العمل في المنظمة المعاصرة ، التي ترى أن المنشأة هي فريق عمل كبير يتكون من فرق عمل منتشرة في كافة المستويات التنظيمية ، التي لا تعمل باستقلالية أو بشكل مستقل ، بل تعمل بشكل متعاون ومنسق مع بعضها ، حيث يسودها التكامل بين مهامها والاعتمادية المتبادلة فيما بينها في سبيل تحقيق أهداف المنشأة ، ويضمها هيكل تنظيمي منبسط تتداخل فيه تقسيماته الإدارية . هذا التقاطع مطلوب أيضاً على مستوى أعضاء الفريق الواحد الذي يجب أن تتصف وظائف أفراده بالتبادلية والتكامل واعتماد بعضها على بعض .

284-Cross Rate

سعر الصرف المشنق

يستخدم هذا المصطلح في مجال الأعمال المصرفية ، ويشير إلى سعر الصرف بين عمليتين مشتقتاً من سعر صرف كل منهما بعملة نقدية ثالثة . مثال على ذلك سعر الفرنك السويسري مقابل سعر الجنيه الاسترليني مقوماً بسعر الدولار الأمريكي .

285-Cross Reference

إحالة المراسلات

توجيه بريد العمل في المنظمة إلى الجهات المعنية أو صاحبة العلاقة ، لتنفيذ التوجيهات المدونة عليه من قبل المعنيين أو أصحاب السلطة فيها، من أجل تنفيذها أو إستكمال باقي إجراءات العمل .

286-Crossed Check

الشيك المسطر

التسطير هنا عبارة عن خطين متوازيين على وجه الشيك ، حيث لا يدفع المصرف قيمته إلا للمالكه الحقيقي ، وهذه حماية لصاحب الشيك في حالة سرقة أو ضياعه . والشيك المسطر لا يُسمح لصاحبه أن يقبض قيمته نقداً ، إنما يسجل في حسابه الجاري .

287-Culture of Power

ثقافة القوة

هي إحدى أنواع الثقافات التنظيمية التي غالباً ما تتواجد في المنظمات التي حققت نجاحها في إطار شخص قوي متسلط . فهيكل المنظمة هنا يشبه نسيج العنكبوت ، حيث يقع العنكبوت في منتصف أو في مركز الشبكة ، فالرقابة والطاعة في ظل هذه الثقافة من الأمور الهامة التي تحظى بتقدير عالي . وفي ظلها أيضاً نجد أن السلطة المركزية تميل إلى العمل من خلال قرارات معدة بشكل مسبق للتعامل مع مواقف وظروف معينة ، وليس من خلال فرض قواعد ولوائح ثابتة . لقد أثبتت هذه الثقافة نجاحاً في المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم ، شريطة أن ينظر العنكبوت (المدير العام) إلى المنظمة وكأنها فريق عمل يشاركه في رؤيته .

288-Cumulative Quantity Discount

خصم الكمية التراكمي

خصم يمنحه البائع للمشتري إذا بلغت مجموع مشترياته على دفعات أو مرات كمية معينة ، في حين أن خصم الكمية العادي يمنح على طلبية الشراء الواحدة إذا بلغت كمية معينة يحددها البائع ، حيث يسمى الخصم في هذه الحالة Non-Cumulative الخصم غير التراكمي .

289-Cumulative Responsibility

المسؤولية التراكمية

يشير معنى هذا المصطلح إلى ما يلي: إن وظيفة أي مدير أو رئيس في أي مستوى إداري ، لا تقتصر على تنفيذه للمهام الملقاة على عاتقه فحسب ، بل تشتمل مسؤوليته عن مرؤوسيه ، ومسؤوليته تجاه رئيسه المباشر الأعلى ، ومسؤولية تنسيق دور الوحدة الإدارية التي يرأسها مع زملائه المديرين أو الرؤساء الذين هم في نفس المستوى الإداري ، الذي توجد علاقة بين وحدته الإدارية التي يرأسها والوحدات الإدارية التي يرأسونها .

290-Currency Exchange

صرف العملات

عمل تقوم به المصارف التجارية بشكل خاص ومكاتب الصيرفة الخاصة ، بموجبه يتم تبديل عملة ما بعملة أخرى ، لقاء عمولة يتقاضاها المصرف أو مكتب الصرافة .

291-Current Account

حساب جاري

حساب مصرفي يُفتح باسم العميل ، يُسجل فيه القيود المحاسبية التي تتمثل بها المبالغ الدائنة والمدينة (إيداع وسحب) الناشئة عن معاملات العميل مع المصرف ، بحيث يصبح الرصيد النهائي هو المستحق

للميل . ولا يُدفع عادة فائدة على هذا الحساب ، لصعوبة عملية استثمار المبالغ المودعة فيه ، بسبب حركة السحب المستمرة منه ، والإيداع المستمر فيه .

292-Current Assets

الأصول المتداولة

هي جميع الموجودات لدى المنشأة التي يمكن تحويلها إلى نقدية أوسيلة خلال فترة قصيرة من الزمن لا تتجاوز السنة وأهم عناصرها :

- الرصيد النقدي في الصندوق أو المصارف .
- المدينون .
- أوراق القبض .
- البضائع (مواد، أجزاء نصف وكاملة التصنيع ، سلع) .
- إيرادات مستحقة خلال السنة .
- أوراق مالية يحتفظ بها على شكل استثمار قصير الأجل لا يتجاوز السنة .

293-Current Liabilities

الخصوم المتداولة

هي الإلتزامات التي تستحق الدفع خلال فترة زمنية قصيرة لا تتجاوز السنة وأهم عناصرها :

- الدائنون .
- أوراق دفع .
- مصروفات مستحقة الدفع خلال مدة قصيرة لا تتجاوز السنة .
- سندات وقروض تستحق الدفع خلال السنة .

294-Current Profit Sharing

المشاركة في الأرباح الحالية

أحد أشكال توزيع أرباح المنظمة على العاملين فيها ، بموجبه توزع نسبة الأرباح المقررة عليهم في نهاية السنة وذلك بعد احتسابها مباشرة ، ولا تؤجل ولا يحتجز جزءاً منها ليدفع في فترة لاحقة ، فالتوزيع والدفع يكونا مباشرة بعد احتسابها .

295-Current Quality Control

الرقابة الحالية أو المرحلية على الجودة

هي رقابة على جملة العمليات أو المراحل الإنتاجية أي على جميع مراحل تصنيع المنتج أو تقديم الخدمة للزبون ، للتأكد من أن المنتج تحت التصنيع لا ينتقل من عملية إنتاجية أو من مرحلة تصنيع إلى مرحلة أخرى ، إلا وفيه شروط الجودة المحددة .

296-Current Ratio

نسبة التداول

إحدى النسب المالية التي يستخدمها التحليل المالي ، وتشير إلى قدرة المنظمة (المنشأة) على سداد الإلتزامات المالية المستحقة عليها في مواعيد إستحقاقها خلال السنة ، وتقاس عن طريق :

مجموع الأصول المتداولة ، والنسبة المعيارية هي 2 : 1 وتعني أن لكل وحدة نقدية من إلتزامات المتداولة ، مجموع الخصوم المتداول

يقابلها وحدتين نقديتين من الأصول المتداولة ، فلا يجوز أن تكون النسبة المحسوبة في المنشأة أقل ، لأن هذا يعني ضعف قدرة المنظمة على سداد إلتزاماتها في مواعيدها .

السعر المعتاد عليه 297-Customary Price

هو سعر سلعة أو خدمة لم يتم إضافة زيادة عليه منذ فترة طويلة من الزمن ، فاعتاد عليه الزبون ، وأصبح من الصعوبة بمكان رفعه أو زيادته بسهولة .

زبون 298-Customer

يسميه بعضهم بالعميل ، وهو الشخص أو الشركة ، أو المجموعة التي / الذي يقوم باتخاذ قرار الشراء للسلعة أو الخدمة ، ودفع قيمتها للبائع .

البيانات المالية المقارنة الخاصة بعميل المصرف 299-Customer Bank-Financial Comparative Statement

هي القوائم الخاصة بالإيرادات والمصروفات ، أو الأرباح والخسائر ، أو الميزانية أو أية قوائم مالية أخرى لذات العميل ولعدد من السنوات المتابعة ، التي تستخدم لأغراض التحليل المالي والمقارنة ، لتحديد مقدار الزيادة أو النقص في بنود هذه القوائم . وتستخدم المصارف هذه القوائم بهدف تحديد القدرة الائتمانية للعميل وتطور وضعه المالي .

ديمقراطية الزبون (المستهلك) 300-Customer Democracy

مصطلح ظهر حديثاً مع ظهور المنافسة الشديدة في الأسواق ، ويعبر عن تحول ديكتاتورية المنتج في السوق إلى التعامل الديمقراطي مع المستهلك . ويقصد بذلك بأن المنتج منذ من أربعة عقود وأكثر كان يفرض على المستهلك ما يريده ، ويقرر نيابة عنه الجودة والشكل والسعر . لكن مع تزايد عدد المنتجين وتحرير التجارة العالمية ، وظهور الإختراعات الحديثة ، أدى ذلك إلى إغراق الأسواق بالسلع والخدمات وشدة المنافسة بين المنتجين . هذا الوضع أدى إلى تحول دراماتيكي في السوق ، فقد أصبحت المنظمات تنهات على خدمة الزبون ومعرفة ما الذي يريده ، ودفعت العاملين لديها للمبادرة لمعرفة طلبه وسماع آرائه لتلبية حاجاته ورغباته ومعالجة شكاواه ، والنتيجة كانت تحول من ديكتاتورية المنتج في التعامل مع الزبون إلى ديمقراطية التعامل معه .

301-Customer Departmentalization**التقسيم الإداري حسب الزبون**

هو أحد الأسس المستخدمة في مجال التقسيم الإداري لنشاط المنظمة وتصميم هيكلها التنظيمي ، حيث يحدد وحدات إدارية خاصة بكل فئة من الزبائن ، ففي محلات بيع التجزئة لبيع الملابس مثلاً ، يخصص قسم ملابس الأطفال ، وقسم ملابس النساء ، وقسم ملابس الرجال وهكذا .

302-Customer-Driven Government**حكومة تدار من قبل المواطن**

نمط إداري حكومي متطور هدفه ليس جباية الضرائب فقط من أجل تلبية الإنفاق الحكومي على الخدمات العامة وحسب ما ترتبه هي ، بل حسب ما يريده المواطنون ، والسعي لإقامة مشاريع استثمارية تحقق الدخل والعوائد المالية لخزينة الدولة ، وعدم الاعتماد على الضرائب فقط لتمويل هذه الخزينة .

303-Customer-Focused Engineering**هندسة التركيز على العميل أو الزبون**

وضع تصميم هندسي للمنتج بما يتماشى ويتوافق مع حاجات ورغبات الزبون ، بشكل يُمكن المنشأة من تقديم سلعة تلبي هذه الحاجات والرغبات وتزيد ، لإحداث الرضى والسعادة لديه .

304-Customer-Performance Appraisal**تقييم الزبون لأداء المنظمة**

مدخل أو إتجاه معاصر أكدت عليه إدارة الجودة الشاملة وتستخدمه المنظمات المعاصرة في الوقت الحاضر ، وخاصة الخدمية منها، من أجل تقييم أداء العاملين فيها ، فرأي الزبون بالسلعة أو الخدمة المقدمة له من حيث جودتها وسعرها وسهولة الحصول عليها ومعاملته .. الخ ، هي مؤشرات ومعايير لتقييم مستوى أداء المنظمة والعاملين فيها. ويتم تقييم الزبون عن طريق الإستفسار منه عن تلك المعايير، ويتم ذلك من خلال وسائل أهمها قائمة إستقصاء الرأي ، والمقابلات... الخ .

305-Customer Product Image**إنطباع (صورة) الزبون عن المنتج**

يقصد به الإنطباع الذهني والنفسي الذاتي الذي يرسمه الزبون عن المنتج المقدم له ، وذلك من وجهة نظرة الخاصة وفي ما يخص مواصفاته ، جودته ، سعره ، المنفعة التي يقدمها له ، وسهولة الحصول عليه.. الخ .

306-Customer Satisfaction**رضى الزبون**

يحدث هذا الرضى عندما تتساوى التضحية التي قدمها الزبون من أجل الحصول على السلعة أو الخدمة (مال ، جهد الخ) مع المنفعة التي كان يتوقعها من وراء شرائه وحصوله على السلعة أو الخدمة ، فكلما زادت المنفعة على التضحية زاد الرضى ، وإذا إنخفضت المنفعة عن التضحية لا يتحقق الرضى في هذه الحالة .

307-Customer Satisfaction Incentive**حافز رضى الزبون**

إتجاه جديد في مجال الحفز الإنساني أوصت به منهجية إدارة الجودة الشاملة ، ويطلب ربط حصول العاملين على الحوافز بمدى رضى زبائن المنظمة ، فكلما زاد الرضى زادت الحوافز . وسبب تبني هذا الإتجاه في التحفيز، هو شدة المنافسة بين المنتجين وسعيهم لكسب حصة أكبر من السوق لضمان البقاء ، فقد إعتبرت هذه المنهجية أن رضى وسعادة الزبون هما أساس وجود وإستمرارية المنظمة .

308-Customer Service Orientation

التوجه نحو خدمة الزبون

توجه معاصر في المنظمات وخاصة الحديثة منها لجعل رضى الزبائن هو هدف كل من يعمل فيها، فالجميع يسعى إلى تحقيق الرضى والسعادة لدى الزبون ، لكسب ولائه للسلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة له . لقد فرض هذا التوجه نفسه على المنظمات بسبب المنافسة الشديدة بين المنظمات في الأسواق المحلية والدولية التي سببها تحرير التجارة العالمية . في ضوء ذلك تسعى المنظمات إلى تأهيل العاملين لديها وتدريبهم على خدمة الزبون بكفاءة عالية وتلبية طلباته وفق ما يريد .

309-Customer Service

خدمة الزبون

مجموعة من النشاطات الخدمية التي تتفاعل من خلالها المنظمة مع زبائنهم إما شخصياً أو عن طريق الإتصال غير المباشر ، وهدف هذه النشاطات تقديم الخدمة للزبائن بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية ، من أجل تحقيق الرضى لديهم ، بشكل متميز عن خدمات المنافسين ، وهذه الخدمة هي هدف كل من يعمل في المنظمة . وتتمحور خدمة الزبون في ما يلي :

- خدمة الزبون قبل الشراء : وتشمل تعريف الزبون بالسلعة أو الخدمة ، من حيث خصائصها ، سعرها ، جودتها ، طريقة إستخدامها ... الخ .
- خدمة الزبون أثناء الشراء : وتشتمل على حسن إستقبال الزبون ، وتسهيل إجراءات الشراء بما يضمن له الراحة والسرعة .
- خدمة الزبون بعد الشراء : وتشتمل على نقل السلعة للزبون ، الصيانة ، التركيب والتشغيل ، الضمان أو الكفالة ، معالجة الشكاوى سريعاً .

310-Customer Turnover

معدل دوران الزبائن

يقاس هذا المعدل عن طريق ما يلي :

$$\text{عدد الزبائن الذين لم تعد المنظمة تتعامل معهم خلال فترة زمنية محددة} \times 100$$

عدد الزبائن الإجمالي خلال نفس الفترة

إن إرتفاع هذا المعدل يعد مؤشراً سلبياً ، ويعني أن هناك عدد من الزبائن قد تركوا التعامل مع المنظمة ، وبالتالي سيؤثر ذلك في إنخفاض حجم مبيعاتها . وتجدر الإشارة إلى أن هذا المعدل لا يمكن إستخدامه إلا مع الزبائن الذين هم متواصلين في التعامل مع المنظمة .

311-Customization of Production

الإنتاج حسب حاجة ورغبة الزبون

فمح أكدت عليه إدارة الجودة الشاملة مفاده : أن المنظمة التي تريد النجاح والبقاء والإستمرار، عليها تحقيق الرضى والسعادة لدى الزبون ، من خلال تلبية حاجاته ورغباته ووفق ما يريد ويرغب ، فالزبون هو سيد الموقف وسيد السوق . إن ظهور هذا النهج كان بسبب شدة المنافسة والعولمة وتحرير التجارة الدولية، حيث يسعى الجميع إلى إرضاء الزبائن لكسب حصة أكبر من السوق .

312-Cut Back & Turn Around Strategy

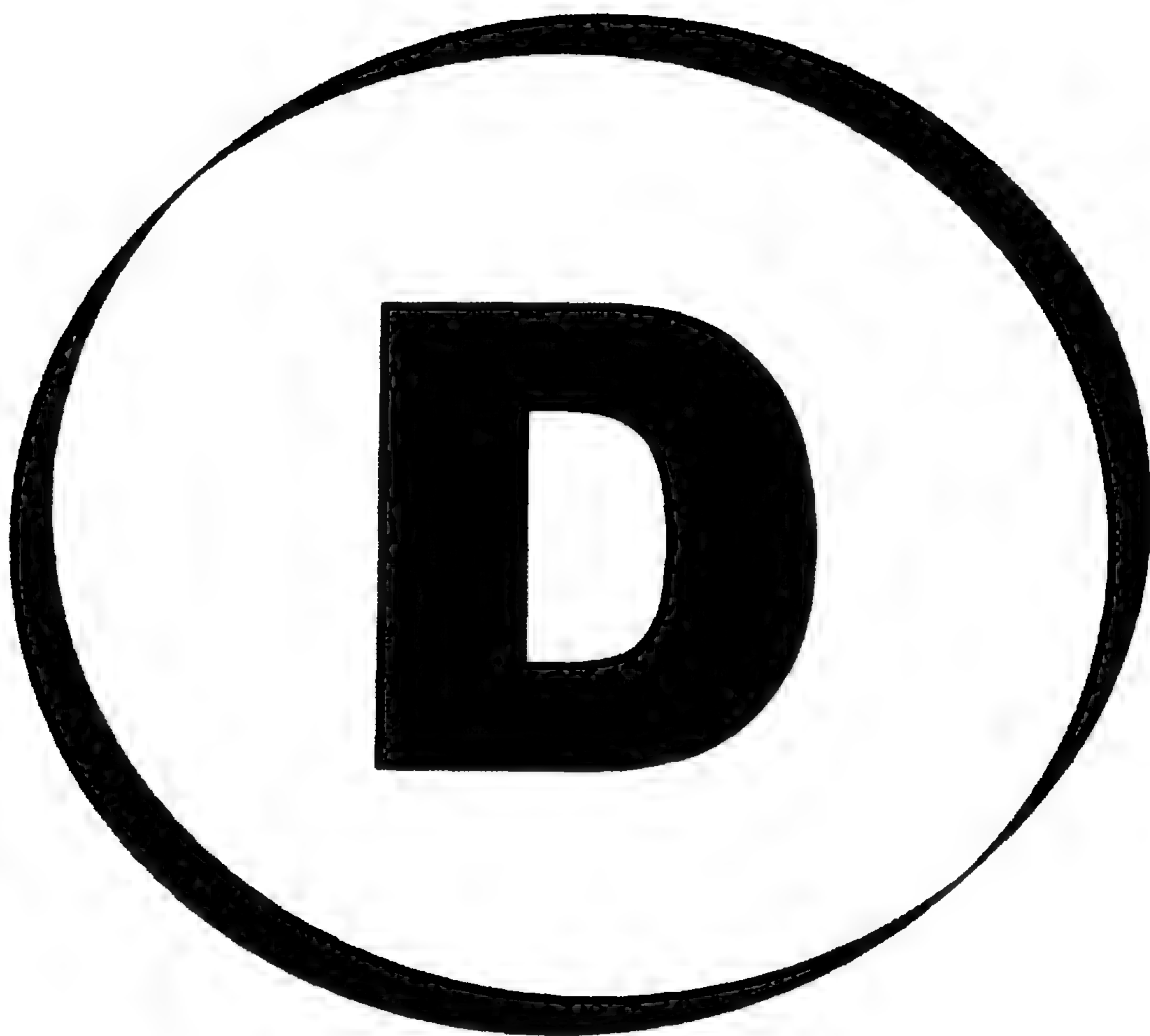
إستراتيجية التخفيف ومن ثم الإنعاف

تطبق المنظمات هذه الإستراتيجية عندما تجد نفسها تمر وتعاني من حالة ترهل في أدائها وفاعليتها التنظيمية بشكل يهدد بقاءها . وتتكون هذه الإستراتيجية من مرحلتين هما: الأولى وتعمل من خلالها على تنفيذ عملية إصلاح داخلي وإستجماع قواها وتخفيف نشاطها التوسعي ، وضبط ورقابة تكاليفها والسعي إلى تخفيضها ، بهدف رفع مستوى فاعليتها التنظيمية ، وعليه يمكن تسمية هذه المرحلة بعملية الكمون وإصلاح للذات . أما في المرحلة الثانية فتعمل المنظمة على تحقيق الإستقرار للنتائج والوضع الجديد الذي توصلت إليه في المرحلة الأولى والمحافظة عليه .

313-Cybernetics

علم الضبط عن طريق الإتصال والمعلومات المرتدة

يشير هذا المصطلح إلى تحقيق الرقابة والضبط الفعال عن طريق الإتصالات المستمرة ، فمقي كانت الإتصالات ووسائلها المستعملة فعالة وذات تأثير جيد ، وكانت قنوات الإتصال متوفرة ومفتوحة ومنظمة بشكل سليم ، لابد إذاً من أن تتحقق الرقابة الفعالة . ويؤكد مفهوم هذا المصطلح على أهمية التغذية العكسية من خلال تقارير المتابعة ، فتبادل المعلومات يحدث أثراً فعالاً في سلوك وأداء الأطراف ذات العلاقة بالإتصال ، الذي يتوجب أن يكون باتجاهين . إذاً لا بد من إنسياب البيانات والمعلومات من مراكز صنع القرار إلى نقاط التصرف والتنفيذ عبر قنوات إتصال كفؤة ، ثم العودة ثانية بمعلومات جديدة من المنفذين عن الأداء والنتائج المحققة لتغذية مراكز صنع القرار بالحقائق ، حيث يتم تحليلها وتفسيرها إستعداداً لصنع قرارات جديدة حسب مقتضى الحال وبموجب المستجد من الظروف . وهكذا تنساب معلومات جديدة لمراكز التصرف والتنفيذ لتصحيح الأخطاء وتقويم الإنحرافات . وتستمر العملية لتشكل دائرة مستمرة من الإتصال ذي الاتجاهين ، حيث تتحقق الرقابة نتيجة إرتداد المعلومات أو التغذية العكسية المرتدة .



نشرة أسعار السوق اليومية**1-Daily Market Quotation**

هذه النشرة تراها في الأسواق التي تباع فيها السلع الإستهلاكية الغذائية التي يتم إستهلاكها يومياً كالخضار والفواكه ، حيث تتغير أسعارها في السوق يومياً وبشكل كبير بسبب عوامل كثيرة مثل: سرعة التلف ، سرعة النقل وغيرها . كما نجد هذه النشرة أيضاً في الأسواق المالية ، حيث توضح أسعار الأسهم والسندات والذهب وغيرها التي يتم التداول فيها في السوق المالي .

عامل مياوم**2-Daily Paid Worker**

عامل مؤقت يُستخدم لأداء عمل معين ويتقاضى أجره يومياً أي يوم بيوم وفي الوقت الذي يغيب فيه لا يتقاضى أجره ، وهو لا يتمتع بأية ميزة وظيفية تقدمها المنظمة للعمال الدائمين .

البضاعة التالفة**3-Damaged Goods**

هي البضاعة التي تتلف بسبب عوامل جوية أو سوء نقلها وتخزينها وغير ذلك ولا ينفع إستخدامها .

بيانات**4-Data**

أرقام ورموز وكلمات ذات علاقة بموضوع أو مسألة أو موقف ما .. الخ ، عند قراءتها بشكلها الحالي لا تعطي القارئ المعرفة التي يريدونها ولا يمكنه الإستفادة منها . وهي كالمادة الخام التي تستخرج من الطبيعة التي لا يمكن إستخدامها إلا بعد إجراء عمليات صناعية لتحويلها إلى مادة أولية صالحة للإستخدام كالنفط .

عنصر بيانات**5-Data Element**

يستخدم هذا المصطلح في مجال أنظمة المعلومات وقواعد البيانات ، ويشير مفهومه إلى فقرة بيانات لا يمكن تجزئتها إلى مكونات أصغر ، وفق المدخل المعتمد في قاموس البيانات .

التنقيب عن البيانات**6-Data Mining**

البحث عن بيانات محددة مطلوبة ضمن كم كبير من البيانات المتوفرة التي تسمى بقاعدة البيانات .

المعالجة الآلية للبيانات**7-Data Processing**

عملية إلكترونية يجريها الحاسوب بعد إدخال البيانات إليه ، حيث يقوم بفرزها، وتصنيفها ، وترتيبها ، وتلخيصها ، وإجراء مقارنة منطقية عليها ، وتحويلها إلى معلومات مفيدة صالحة للإستخدام .

مفزن بيانات**8-Data Store**

يستخدم هذا المصطلح في مجال أنظمة المعلومات وقواعد البيانات ، ويقصد به هنا ملف البيانات الذي هو عادة فقرة مركبة . فملف العميل أو المورد مثلاً فقرة تتكون من بيانات متنوعة عنهما مثل : الإسم ، العنوان ، رقم الهاتف ، رقم الفاكس ، الأصناف التي يوردها ... الخ .

يوم عطلة**9-Day-Off**

هو اليوم الذي لا يكون فيه عمل في المنظمة ، كيوم عطلة نهاية الأسبوع وأيام الأعياد الدينية والوطنية ، ويوم العطلة يكون مدفوع الأجر .

العمل اليومي**10-Day-to-Day Work**

ويقصد به العمل العادي الذي يتم تنفيذه يومياً ، وما يشتمل عليه من إجراءات ، يطبق فيها قواعد العمل الإجرائي المعتاد . وبالتالي يتصف هذا العمل عادة بطابع التكرار ، أي الذي يتكرر بشكل يومي .

أحلام اليقظة**11-Day Dreaming**

تمثل هذه الأحلام أحد أنواع السلوك الدفاعي الذي يلجأ إليه الإنسان عندما يفشل في تحقيق حاجة أو أكثر لديه ، فيطلق العنان لخياله ليحقق له الحاجة غير المشبعة وهو يقظ ، حيث يكون في هذه الوضعية في حالة شرود ذهني . فإذا كانت لديه حاجة لشراء سيارة مثلاً ، يتخيل بأن لديه سيارة بالمواصفات التي يريدها ، يقودها في إحدى الشوارع ومستمتع بقيادتها ، ويتفاخر بها أمام الآخرين .

قرض ميوؤوس من سداده**12-Dead Loan**

قرض مصرفي (طويل أو قصير الأجل) إستحق دفعه من قبل المقترض ولم يدفعه ، ولا يوجد أمل في أن يدفعه لسبب ما كالإفلاس ، الوفاة ، الهرب ... الخ .

سوق ميتة**13-Dead Market**

هو السوق الذي تسوده حالة كساد شديدة ، وغير معلوم متى ينشط الطلب فيه على السلع في المستقبل.

المخزون الراكد**14-Dead Stock**

هي البضاعة الراكدة الموجودة في المخزن ، أي التي لم يتم إستخدامها أو صرف أية كمية منها خلال فترة طويلة من الزمن لأسباب متعددة منها على سبيل المثال : تقادم الصنف فنياً حيث هناك صنف بديل عنه أفضل منه ، أو أن المنشأة لم تعد تنتج السلعة التي يُستخدم فيها الصنف ... الخ .

نسبة المديونية**15-Debt Ratio**

وتقاس عن طريق :

إجمالي المديونية (الديون)

إجمالي الأصول

وتبين مدى قدرة الأصول التي تمتلكها المنظمة (مشروع الأعمال) على تغطية ديونها ، فإذا كانت النسبة $5/2$ معنى ذلك أن الوضع المالي جيد ، فكل وحدتين نقديتين من المديونية يقابلها (5) وحدات من الأصول لسدادها . لذلك يمكن القول أنه كلما قلت نسبة المديونية إلى إجمالي الأصول كان الوضع المالي للمنظمة أفضل .

16-Debt Service Capacity طاقة خدمة الدين

يستخدم هذا المصطلح في مجال المالية العامة ويشير معناه ، إلى قدرة الدولة المدينة على تحمل الأعباء المالية الناجمة عن قروضها المحلية والأجنبية ، كالأقساط ، والفوائد... الخ .

17-Debt to Liquidity Ratio نسبة المديونية إلى السيولة

تمثل قدرة المنشأة على سداد إلتزاماتها المالية من السيولة أو النقدية الجاهزة المتوفرة لديها في مواعيد إستحقاقاتها وتقاس عن طريق : إجمالي المديونية . فإذا كانت النتيجة 1/1 معنى ذلك أن لكل وحدة نقدية إجمالي السيولة

من المديونية يقابلها وحدة نقدية من السيولة لسدادها وبالتالي فالوضع جيد .

18-Debeaucratization الحد من البيروقراطية

مجموعة القرارات والسياسات والإجراءات التي تتخذها المنظمة ، من أجل الحد من روتين العمل العقيم ، وبطء تنفيذه ، وتعقيده ، وتحقيق السرعة والمرونة في الأداء ومثال على ذلك : تبسيط طرق وإجراءات العمل ، إعادة هيكلة المنظمة ، تفويض السلطة ، تطبيق الإدارة بالمشاركة ، عدم تبني الرقابة الصارمة البوليسية وتصيد الأخطاء ... الخ .

19-Decentralized Government حكومة لا مركزية

نمط إداري حكومي يسعى إلى تنشيط الإدارة المحلية بإعطائها الصلاحيات الكافية التي تمكنها من صنع القرارات بشأن تقديم خدمات محلية بكفاءة عالية وسرعة ، وكذلك تطوير المجتمع المحلي .

20-Decentralization of Performance لامركزية الأداء

أداء وتنفيذ العمل من قبل أكثر من جهة أو جهاز ، وفي أكثر من مكان . ولا مركزية الأداء ليست هي لا مركزية السلطة ، فقد يكون لدينا لامركزية أداء ولا يوجد لدينا لامركزية سلطة ، لكن ومن أجل تحقيق التكامل ، يفضل أن تقترن لا مركزية الأداء مع لامركزية السلطة ، وذلك لتسهيل الأداء وتسريع إنجازه .

21- Decentralization of Purchasing لامركزية الشراء

تفويض سلطة صنع القرارات المتعلقة بشراء إحتياجات المنظمة من مستلزمات العمل إلى الإدارات والفروع في المنظمة أو المنشأة ، بحيث يقوم كل منها بشراء إحتياجاته الخاصة من المستلزمات كل على حده ، على إعتبار أن هذه المستلزمات تختلف مواصفاتها وظروف شرائها وزمن الحاجة إليها... الخ من جهة لأخرى . ويتبع النظام اللامركزي في الشراء ويناسب المنظمات ذات الفروع المنتشرة جغرافياً .

وتتميز اللامركزية بالسرعة ، والمرونة ، وأن الجهة صاحبة الحاجة هي أدرى من غيرها بطبيعة حاجتها ، وبالتالي فهي أقدر منها على توفيرها لنفسها .

22-Decentralized Organization

منظمة (تنظيم) غير مركزية

يشير هذا المصطلح إلى لا مركزية السلطة وصنع القرارات داخل المنظمة ، فدرجة تفويض السلطة وحرية العمل والتصرف تكون عالية فيها . وينصح باستخدام هذا الاتجاه بشكل خاص في المنظمات الكبيرة الحجم ذات الانتشار الجغرافي ، لأنه يسرع ويسهل من تنفيذ العمل فيها .

23- Decimal Classification Method

الأسلوب العشري في التصنيف

ابتكر هذا الأسلوب في التصنيف شخص أمريكي يدعى " ملفل ديوي " ، حيث تستند طريقته في التصنيف على إمكانية إضافة أرقام عشرية ليسار كل رقم على النحو التالي :

1:1 ، 2:1 ، 3:1 ، ، 4:1 ، ... الخ .

1:1:1 ، 2:1:1 ، 3:1:1 ، 4:1:1:1 ، ... الخ .

وهكذا تستمر إضافة الأرقام لكل رقم رئيس ولكل رقم فرعي أو عشري .

24-Decision

قرار

هو البديل أو الحل الأفضل الذي تم إختياره من بين عدة بدائل ، وذلك لمعالجة مشكلة ما ، أو إغتنام فرصة معينة ، وبالتالي فهو يمثل نتيجة عملية صنع القرار ، التي تعتبر أو تمثل المرحلة الأخيرة في صنعه .

25-Decision Making Process

عملية صنع القرار

- مجموعة من الخطوات المتتالية المتسلسلة المتلاحقة التي يتم من خلالها الوصول إلى القرار المناسب لحل مشكلة ، أو إغتنام فرصة ما ... الخ وهذه الخطوات ما يلي :
- تحديد المشكلة أو المسألة موضوع القرار وتعريفها .
 - جمع المعلومات عنها وتحليلها .
 - الوصول إلى نتائج محددة .
 - وضع بدائل متعددة للمفاضلة بينها وفق معايير موضوعية مسبقاً .
 - المفاضلة بين البدائل (الحلول) وإختيار البديل الأفضل الذي يمثل القرار المتخذ .
 - وضع القرار أو البديل موضع التجربة لمعرفة في ما إذا كانت هناك ثغرات فيه لتلافيها .
 - وضع القرار حيز التطبيق .

26- Decision Making Process Elements

عناصر عملية صنع القرار

تتكون عملية صنع القرار من ست عناصر يشكل مجموعها الأساس أو الأركان التي تقوم عليها هذه العملية ، حيث بغياب أحدها لا تكتمل هذه العملية ولا يمكن الوصول إلى قرار وهذه العناصر ما يلي :

الموقف (المشكلة) ، صانع القرار ، الهدف ، البدائل ، معايير المفاضلة بين البدائل ، عملية إختيار البديل أو إتخاذ القرار ، وضع القرار في حيز التنفيذ .

27-Decision Making School

مدرسة صنع القرار

هي إحدى مدارس ونظريات الفكر الإداري التي تركز على عملية صنع القرار الرشيد الذي تعتبره محور العمل الإداري في أية منظمة ويعد "هيربرت سيمون Herbert Simon" الأب الروحي لهذه النظرية التي أهم أفكارها ما يلي :

- إن الفهم الصحيح للمنظمة والإدارة وسلوك الأفراد ، إنما ينبع من فهم عملية صنع القرارات ، كيف تتخذ ، وكيف تنظم ، وما هي العوامل المؤثرة في نجاحها .
- الإدارة الجيدة هي التي تنمي وتنظم عملية صنع القرارات بطريقة تجعلها في أقصى درجة من الكفاءة .
- تحتاج عملية صنع القرار إلى إتصال جيد ، لإحداث التعاون والتفاعل البناء بين أعضاء المنظمة .
- على صانع القرار مراعاة تأثير قراره في الآخرين ودراسة ردة فعلهم تجاهه .
- لا يمكن الوصول إلى الرشيد الكامل في صنع القرار ، إنما هناك رشد واقعي ، فالمدبر الذي يأخذ العوامل المحيطة بقراره في الحسبان هو رجل إداري .

28-Decision Making Theory

نظرية صنع القرار

مدخل كمي تحليلي منظم يشتمل على أساليب ونماذج رياضية لدراسة المسائل والمشاكل وصنع قرار حيالها وفق أهداف ومعايير محددة بشكل مسبق ، باستخدام الحاسب الإلكتروني كأداة مساعدة في حساب النتائج .

29-Decision Matrix

مصفوفة العائد

جدول يوضح لصانع القرار البدائل أو الحلول التي سيفاضل بينها لإختيار أنسبها التي يسميها بعضهم بإستراتيجيات القرار . ويوضح الجدول أيضاً نتيجة كل بديل في حالات الطبيعة (البيئة) المحتملة الحدوث مستقبلاً وفي ما يلي نموذج عن هذا الجدول :

حالات الطبيعة			البدائل
ح3	ح2	ح1	
75	50	100	س1
25	100	75	س2

30-Decision Supporting Systems

نظم دعم القرار

هي نظم معلومات حاسوبية معقدة تقنياً مصممة من أجل دعم عملية صنع القرارات الإدارية العليا في المنظمات ، حيث يتصف هذا النوع من القرارات بصعوبة تحديد متغيراتها وعلاقتها بالهدف المراد تحقيقه من ورائها . فتصميم هذا النوع من نظم المعلومات يكون تلبية لحاجة صانع القرار في المفاضلة بين عدة بدائل لإنتقاء أنسبها ، وعليه فهي تحتوي على نماذج تتيح التعامل مع نوع المعلومات المطلوبة لهذه القرارات ، بإجراء عمليات محاكاة عليها لتقويم البدائل وإختيار أفضلها .

31-Decision Taking Process

عملية إتخاذ القرار

تمثل هذه العملية إحدى مراحل صنع القرار ، حيث يتم من خلالها وضع عدة حلول أو بدائل للمفاضلة بينها وفق معايير محددة بشكل مسبق لإختيار أفضلها . ويعتبر بعضهم أن هذه العملية هي المرحلة الأخيرة في صنع القرار ، في حين يعتبرها آخرون المرحلة ما قبل الأخيرة ، حيث يوجد مرحلة أخيرة هي وضع القرار تحت التجربة ومن ثم وضعه حيز التطبيق .

32-Decision Tree

شجرة القرارات

أسلوب كمي يستخدم في مجال صنع القرارات في ظل وجود درجة معينة من المخاطرة . ويقوم هذا الأسلوب بالمفاضلة بين عدة بدائل لإختيار البديل الأنسب ، مع الإشارة أن لكل بديل رئيس عدة حالات محتملة الحدوث في المستقبل ومعروف مسبقاً نتائج كل منها ، ومعروف أيضاً احتمال حدوث كل منها . وفي ما يلي جدول يوضح ذلك :

البديل	حالات الطبيعة	الإيراد	احتمال الحدوث	العائد المتوقع
س1	ظروف سلبية	1 000 000	30%	50 000 -
	ظروف إيجابية	500 000	50%	
س2	ظروف سلبية	800 000	20%	290 000 +
	ظروف إيجابية	900 000	50%	

33-Decision Under Certainty

القرار في حالة التأكد

إحدى الحالات التي تواجه صانعو القرارات ، حيث يكون أمامهم عدة بدائل يتوجب عليهم المفاضلة بينها لإختيار البديل الأفضل ، كما يكون لديهم معلومات أكيدة حول احتمال حدوث كل منها . في هذه الحالة تكون عملية إتخاذ القرار سهلة ، حيث سيتم إختيار البديل الذي يحقق أعلى عائد في ما إذا كان معيار المفاضلة ربحاً ، وإختيار البديل الذي تكون تكلفته الأقل في حالة كون معيار المفاضلة هو التكلفة وهكذا .

34-Decision under Ignorance**القرار في حالة الغموض**

حالة صعبة جداً يواجهها صانع القرار ، وتمثل بأنه يعرف حالات الطبيعة (المواقف) التي يريد إتخاذ قرار حيالها ، لكن المعلومات المتوفرة عنها عامة وغير دقيقة وغير أكيدة ، ولا يعرف صانع القرار احتمال حدوث كل منها مثال على ذلك: هناك معلومات عن أحد المنافسين يسعى لتقديم منتج جديد للسوق ، لكن ما هو هذا المنتج ، ومتى سيقوم بإنتاجه ، ومتى سيقدمه إلى السوق غير معروف .

35-Decision Under Risk**القرار في حالة المخاطرة**

إحدى الحالات التي تواجه صانع القرار ، حيث يكون أمامه عدة بدائل يتوجب عليه المفاضلة بينها لإختيار أفضلها ، ويكون على معرفة مسبقة بنتائج كل بديل وإحتمال حدوثه في حالات الطبيعة (البيئة) ، وبالتالي تكون درجة المخاطرة المحيطة بكل بديل معروفة من خلال ما يلي : إذا كان إحتمال حدوث (درجة التأكد) أحد البدائل 75% ، معنى ذلك أن درجة المخاطرة فيه هي 25% .

36-Decision Under Uncertainty**القرار في حالة عدم التأكد**

إحدى الحالات التي تواجه صانع القرار حيث يكون أمامه عدة بدائل ويتوجب عليه المفاضلة بينها لإختيار أفضلها ، ويكون لديه معلومات مسبقة عن حالات الطبيعة (البيئة) المحتملة الحدوث ، لكنه لا يعرف إحتمال حدوث كل منها ، كما تكون نتائج كل قرار معروفة لديه بشكل مسبق . هذا يعني أن درجة المخاطرة كبيرة ، وهنا يعتمد صانع القرار على أحد معايير المفاضلة المعروفة وهي : معيار التشاؤم لأبراهام والد ، ومعيار ليونيد هورويز ، ومعيار لابلاس ، ومعيار الندم أو الأسف .

37-Decisiveness Ability**القدرة على الحسم و البت في الأمور**

إحدى الصفات التي يتحلى بها القادة الإداريون ، حيث تمكنهم من إصدار الأحكام بشكل موضوعي ومناسب دون تباطؤ أو تردد ، وصنع القرار حيالها ، وإلزام نفسه به .

38-Declarative Information Skill**المهارة التصريحية**

يسمى بعضها بعضهم بمهارة البيان ، وتعتبر على قدرة الفرد على التحدث علناً أمام الآخرين عن موضوع معين بشكل واضح متزن وإقناع الآخرين به . هذه المهارة يحتاجها بشكل خاص من يعمل في الحقل السياسي والدبلوماسي والإعلامي ، والإدارة العليا .

39-Deduction**الاستنباط**

نشاط ذهني ينتقل الذهن من خلاله من قضية أو عدة قضايا هي المقدمات ، إلى قضية أخرى تمثل النتيجة. ويتم هذا الانتقال وفق قواعد المنطق ، وليس بلازم أن يكون إنتقالاً من العام إلى الخاص ، أو من الكل إلى الجزء .

40- Deed of Partnership**صك الشراكة**

وثيقة قانونية موقع عليها من قبل الذين يملكون الشركة ، وتكون مسجلة لدى جهة حكومية معينة ، توضح وتنظم كيفية عملهم وحقوقهم في الشركة .

41-Deeping of Product**عمق المنتج**

قيام المنتج بإنتاج سلعة واحدة بأحجام ومواصفات وجودة مختلفة ، مثال على ذلك تقوم شركة مرسيدس لإنتاج السيارات بإنتاج سيارة شاحنة ، وحافلة للركاب ، وسيارة صغيرة بأحجام ومواصفات مختلفة في كل منها . فهناك سيارة صغيرة برقم 190، 200 ، 220، 230، 300 ، 320... الخ ، وهناك سيارة جيب . نستنتج من ذلك أن هذه الشركة قد نوعت منتجاتها الواحد عن طريق تعميقه (190، 200 ، .. الخ) لإرضاء أو تلبية حاجة أكبر عدد ممكن من الزبائن .

42-Deeping of Training**عمق التدريب**

هو أحد المعايير المستخدمة في تقييم التدريب ، حيث يشير مفهومه إلى مدى تذكر المتدربين لما تعلموه في التدريب وتطبيقه في بيئة عملهم بعد عودتهم إليها ، فكلما كانت درجة التذكر والتطبيق عالية ، دل ذلك على عمق تدريبهم وبالتالي نجاح هذا التدريب . كما يشير العمق هنا إلى تنويع المهارات ضمن المهارة الرئيسة الواحدة ، التي يهدف التدريب إكسابها للمتدربين .

43-Defaced Coin**العملة المعدنية الممسوحة**

هي عملة معدنية طمست أو مسحت أو محيت الكتابة أو النقوش الموجودة عليها، بسبب تداولها بين الناس وقدمها.

44-Defensive Behavior**السلوك الدفاعي**

هو سلوك إنساني يتبناه الفرد بشأن الدفاع عن نفسه وكيانه ، عندما لا ينجح أو يفشل في تحقيق حاجة أو أكثر لديه ، بحيث يؤدي هذا الفشل إلى تهديد ذاته . ويأخذ السلوك الدفاعي عدة أشكال أهمها : العدوانية ، التبرير، تغيير الهدف ، أحلام اليقظة.... الخ .

45-Defensive Strategy**إستراتيجية الدفاع**

إحدى الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات في مجال الإدارة الإستراتيجية وتهدف إلى حماية منتجاتها (أو خدماتها) من منافسة المنتجات الأخرى المماثلة ، وذلك بحشد إمكاناتها للمحافظة على ميزتها التنافسية من الإختراق من قبل المنافسين .

46-Deferred Callable Bonds**السندات القابلة للإستدعاء الآجل**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Callable Bonds

السندات القابلة للاستدعاء

47-Deferred Discount

الخصم المؤجل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Cumulative Quantity Discount

خصم الكمية التراكمي

48- Deferred Profit Sharing

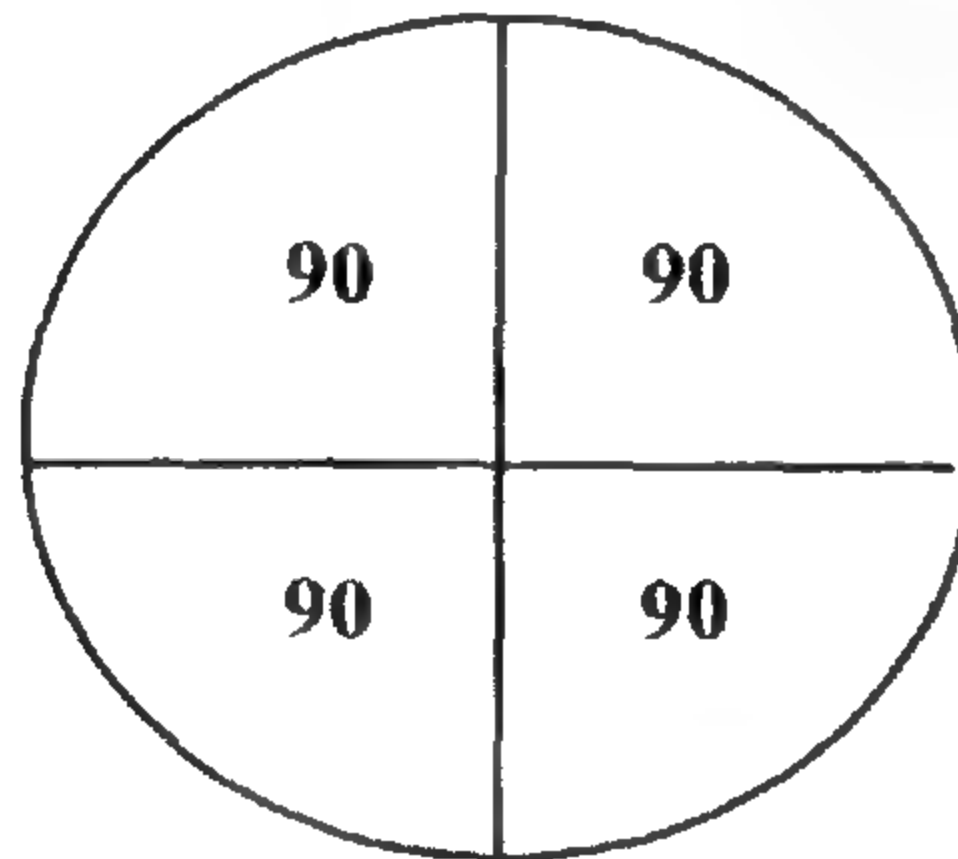
المشاركة في الأرباح المؤجلة

أحد أشكال توزيع الأرباح على العاملين ، بموجبه لا يتم توزيع الأرباح في نهاية السنوات المالية ، بل يؤجل دفعها حين بلوغ الفرد سن التقاعد أو تسريحه من العمل أو إستقالته أو وفاته . وخلال هذه الفترة الزمنية تُستثمر هذه الأرباح المؤجلة لحساب العاملين ، حيث تودع في حسابات مصرفية خاصة بكل فرد لا يجوز أن يسحب منها شيئاً .

49- 360 Degree Feedback

التغذية العكسية المرتدة بزاوية 360 درجة

إتجاه حديث في مجال الحصول على معلومات لخدمة عمليات التقييم ، وصنع القرارات وحل المشاكل . ومفاده أنه كلما توفرت أمام المقيم أو صانع القرار معلومات أوفر أدى ذلك إلى تسهيل مهمته ، ذلك أنها تعطيه رؤية واضحة أكثر وفهماً أوسع وأعمق وأشمل . لذلك يؤكد هذا الإتجاه على تعددية مصادر المعلومات ما أمكن ذلك ، فالنقص في أحد مصادر المعلومات سيغطيه مصادر المعلومات الأخرى من أجل الوصول إلى معلومات كاملة تشكل زاوية 360 درجة كما هو موضح في الشكل التالي :



50-Delegated Member of Directors Board

عضو مجلس الإدارة المنتدب

أحد أعضاء مجلس إدارة الشركة أو المنظمة ، ينتدبه المجلس أو يفوضه بالإشراف على تنفيذ إستراتيجية وسياسات المنشأة وقراراته التي يرسمها ويتخذها .

51-Delegation of Authority

تفويض السلطة

قيام المدير أو الرئيس أو من يملك السلطة بنقل جزء من سلطته (حق التصرف ، وصنع القرارات) لمؤوس له ، وعلى مستوى المنظمة يعني تفويض السلطة توزيع حق صنع القرارات والتصرف وإصدار الأوامر من مستوى تنظيمي أعلى لمستوى أدنى ، وضمن نطاق محدد يضعه . ولا يمكن أن يتم تفويض السلطة إلا من قبل من يمتلكها ، فهذا الحق شرعي قانوني لا يجوز التصرف به إلا من قبل صاحبه . كما أنه لا يوجد تفويض كامل للسلطة ، أي تنازل كامل عنها من رئيس لمؤوسه ، إذ يعد ذلك تنازلاً عن مركزه لمؤوسيه . ويأخذ تفويض السلطة شكلين هما :

- الشكل الشفهي : أي قيام الرئيس بتكليف مؤوسه بإنجاز عمل معين وإعطائه السلطة التي تساعد على هذا الإنجاز شفهيًا في مقابلة بينهما أو عن طريق الهاتف . هذا الشكل له خطورته ، إذ قد لا تتضح صورة التفويض وحدوده تمامًا لدى المؤوس .
- الشكل الكتابي : حيث يجري التفويض بموجب مذكرة رسمية صادرة عن الرئيس لمؤوسه ، يحدد له فيها نطاق وحدود السلطة التي يحق له أن يتصرف ضمنها . ولاشك أن هذا الشكل أكثر دقة ووضوحاً من الشكل السابق ، ويقضي على عنصر عدم التأكد لدى المؤوس .

52-Delegation Skill of Authority

مهارة تفويض السلطة

إحدى الخصائص التي يجب توفرها لدى القائد الإداري ، وتعني أن تكون لديه إمكانية على تحديد مهام ومسؤوليات مؤوسيه ومنحهم السلطة الكافية التي تمكنهم من أدائها . كما تعني قدرته على التمييز بين المؤوس القادر على تحمل المسؤولية وغير القادر ، من أجل منح المؤوس القادر على تحمل المسؤولية سلطة أوسع . وتعني أيضاً قدرته على التمييز بين الأمور الهامة التي لا يمكن تفويض سلطة البت فيها لأحد ، والأمور غير الهامة التي يمكن تفويض جزء من سلطته لمؤوسيه للبت فيها .

53-Deliberate Strategy Creation Approach

مدخل إعداد الإستراتيجية المتأنبي

المدرّس

يسميه بعضهم بالمدخل المخطط ، حيث يتم وضع الإستراتيجية بحيث تشمل أهداف المنظمة بشكل واضح والموارد المراد إستخدامها ، والعمليات اللازمة من أجل إنجاز هذه الأهداف ، في ضوء رؤية مستقبلية واضحة لجال عملها، ومعرفة المنافسة السوقية . إذاً يتم إعداد الإستراتيجية في ضوء درجة جيدة من التأكد ودرجة قليلة نسبياً من المخاطرة .

54-Delivery Note

إشعار إستلام

وثيقة تحتوي على تفاصيل السلع (أو المواد) التي تم إستلامها من قبل المشتري ، والمرسلة من قبل البائع أو المورد إليه ، حيث بعد القبول والإستلام تخلى مسؤولية البائع عن البضاعة المرسلة إلى أو المستلمة من المشتري .

55-Delivery Order of Goods**أمر تسليم بضاعة**

وثيقة أو بيان مكتوب ، يأمر فيه صاحب السلطة مخزن إيداع بضائع ، لتسليم بضاعة إلى زبون معين ، حيث يوضح فيه كمية أو الوزن، أو العدد .. الخ ، ونوعية البضاعة التي سيجري تسليمها للعميل ، والتاريخ .

56-Delivery Point of Goods**نقطة إستلام البضاعة**

هي المكان المتفق عليه بين البائع والمشتري ، الذي فيه سيسلم البائع المشتري البضاعة التي إشتراها منه .

57-Delphi Forecasting Technique**أسلوب دلفي للتنبؤ**

تنسب كلمة دلفي إلى مدينة يونانية قديمة إسمها "دلفي" التي كان يكثر فيها العرافون ووسطاء الآلهة ، ممن يتنبأون بالمستقبل وأحداثه عن طريق الإتصال بها . وطبقاً لمفهوم هذا الأسلوب يجري الإتصال بمجموعة من الخبراء لمعرفة رأي كل منهم في موضوع معين أو مشكلة ، والتنبؤ بإحتمالات تطورها مستقبلاً . ويشترط هذا الأسلوب على عدم إجتماع الخبراء معاً ، خوفاً من أن تتأثر آراء بعضهم ببعض ، وأن تسيطر أقلية تجيد صناعة الكلام وحبك العبارات على الأغلبية . وبعد معرفة رأي كل خبير وتنبؤاته بشأن الموضوع أو المشكلة ، ترسل إليه صحيفة إستقصاء يوضح فيها رأي الخبراء الآخرين ويطلب منه النظر في رأيه الأصلي الذي وضعه وأرسله في ضوء آراء الآخرين ، وله أن يتمسك بهذا الرأي أو يغيره . وبتكرار هذه العملية عدة مرات ، تتبلور الآراء والتنبؤات التي يُجمع عليها غالبية الخبراء ، وتنقح مؤشرات وإحتمالات المستقبل لما يجري بحثه أو دراسته .

58-Demand Deposit Account**حساب الشيكات (الإيداع) الجاري**

حساب جاري مصرفي يتيح لفاتحه فرصة سحب الشيكات عليه ، وهو بدون فائدة ، ولا يطلب المصرف المفتوح لديه الحساب ، الإحتفاظ بحد كبير من المال كرصيد مجمد في هذا الحساب ، ولا يجوز تجاوز عمليات السحب منه المبلغ أو الحد الذي وضعه المصرف من أجل فتحه .

59-Demand Deposit**وديعة مصرفية تحت الطلب**

مبلغ من المال يودعه عميل لدى المصرف على سبيل الوديعة بفائدة معينة ولفترة زمنية محددة ، وتسمح شروط هذه الوديعة لمودعها أن يسحب منها مبالغ عندما يريد .

60-Demand Mortgage Loan**قرض مرهون تحت الطلب**

أحد أنواع القروض التي تمنحها المصارف وبشكل خاص العقارية ، حيث لا يمنح القرض إلا برهن عقار لصالح المصرف ، وعلى المقترض تسديد قيمة القرض بناءً على طلب المصرف الدائن ، وعادة تكون مدة القرض سنة .

61-Demand of Good

الطلب على السلعة

هو أحد شقي آلية السوق (العرض والطلب) ويعني وجود حاجة ورغبة معينة لدى شخص أو جماعة ، أو منظمة... الخ ، لشراء سلعة (أو خدمة) ما ، ولديها مقدرة مالية جاهزة تمكنها من شرائها في ضوء السعر المعروضة به في السوق .

62-Demand Period-Off

فترة عدم وجود طلب

تتصف بعض المنتجات بالطلب الموسمي ، حيث يكون الطلب عليها كبيراً وبعد إنقضاء الموسم يكون طلبها صفرًا تقريباً ، وبالتالي فالفترة الزمنية التي تقع خارج موسم طلبها تكون السلعة خارج فترة الطلب. مثال على ذلك الطلب على المراوح يكون في الصيف ، أما في الشتاء فنادرًا ما نرى مستهلكًا يطلب شراء مروحة في الشتاء ، ففترة الشتاء تمثل فترة عدم وجود طلب على السلعة .

63-Demand Stimulation

إثارة الطلب

ويسمى بعضها بعضهم بتنشيط الطلب على السلعة ، وهو إحدى وظائف التسويق الهامة التي يقوم بها الترويج وبشكل خاص الإعلان . فالمستهلك عادة يكون لديه حاجات كامنة داخله وفي الكثير من الأحيان قد لا يعي بوجودها لديه ، فيأتي الترويج وخاصة الإعلان لينبه المستهلك بوجود الحاجة عنده ويشيره ويدفعه لشرائها ، بفرض وجود إستطاعة مالية لديه لشرائها . يفهم من ذلك أن إثارة الطلب لا يعني خلق الحاجة لدى المستهلك ، فالحاجة موجودة لديه باستمرار في الغالب ، فالإثارة بالتالي هي تنبيه لوجود الحاجة والحث على إشباعها من خلال شراء السلعة أو الخدمة التي يُروج لها .

64-Democratic Leadership

القيادة الديمقراطية

أحد أنماط القيادة الإدارية الذي يلعب فيه القائد دوراً يتسم بالسماح لمؤوسيه أو أعضاء جماعته بمشاركته في صنع القرارات ، ويراعي الجوانب الإنسانية في العمل ، ويحترم مؤوسيه ويقدر جهودهم .

65-Democratic of Market

ديموقراطية السوق

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى أن المنتج في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها الأسواق ، لم يعد هو سيد السوق يفرض ما يريد على المستهلك ، بل العكس أصبح الأخير هو الذي يفرض على الأول ما يريد . فبسبب إغراق الأسواق بعدد هائل من السلع والخدمات ، توجه المنتجون إلى تحقيق الرضا لدى المستهلك وأصبحوا يتنافسون على ذلك لكسب حصة أكبر من السوق ، وهذا ما دفع المنتجون لمعرفة مطالب المستهلك وسماع شكواه للعمل على تلبيتها ، وبالتالي تحول السوق من ديكتاتورية المنتج إلى ديموقراطية ، فرضا الزبون أصبح الهدف الأول والأخير للمنتجين ويعتبرونه أساساً لبقائهم .

66-Demographic Environment

البيئة السكانية

يقصد بالبيئة السكانية ، السكان الذين يعيشون في المنطقة الجغرافية المتواجدة فيها المنشأة أي التي تعمل ضمنها والخصائص التي يتصفون بها مثل: عددهم ، فئات أعمارهم ، معدل الولادات ، معدل الوفيات ، نسبة الذكور للإناث ، كثافتهم... الخ ، حيث تفيد هذه المعلومات في الدراسات التسويقية .

67-Demographic Market Segmentation تجزئة السوق حسب المعيار السكاني

أحد المعايير المستخدمة في مجال تجزئة السوق ، بموجبه يصنف المستهلكين للسلعة أو الخدمة المراد تسويقها فيه ، في مجموعات متماثلة كالذكور ، الإناث ، المتزوجون ، العزاب ، الأطفال من عمر سنة وأقل ، كبار السن ... الخ .

68-Demographic Time Bomb القنبلة السكانية الموقوتة

مصطلح أوروبي أطلق على المشكلة السكانية التي تواجه دول أوربة الغربية الصناعية وخاصة الإسكندنافية وتؤثر سلباً في وفرة الموارد البشرية في أسواق العمل لديها . فبسبب التناقص المستمر في عدد الولادات وارتفاع متوسط الأعمار فيها ، أدى لأن تكون التركيبة السكانية فيها هرمية ، وأصبح عدد الشبان من مختلف المهارات الراغبين في العمل في حالة تناقص مستمر وندرة في بعض الأنواع . هذه الحالة خلقت منافسة بين شركات هذه الدول لإستقطاب القوى العاملة الشابة التي تحتاجها ، وأصبح نشاط الإستقطاب أحد وظائف إدارة الموارد البشرية نشاطاً هاماً لدى شركات هذه الدول . ويستخدم هذا المصطلح أيضاً في مجال الدراسات السكانية في البلدان النامية والفقيرة التي يتزايد عدد السكان فيها بشكل متسارع ، ومن المحتمل أن يصل إلى رقم لم تعد مواردها تكفيها لإعاشته هذا الرقم ، ومهددة بمعدل فقر عالي المستوى كالهند مثلاً .

69-Demotion of Employees تنزيل وظيفة العاملين

عملية يتم بموجبها نقل الموظف من مستواه الوظيفي الحالي إلى مستوى أدنى ، أي إلى وظيفة أدنى ذات مهام ومسؤوليات وراتب أقل من وظيفته الحالية . ويستخدم التنزيل عادة في حالتين : الأولى كعقوبة ، والثانية في حالات المرض التي تجعل الموظف غير قادر صحياً على أداء مهام وظيفته الحالية ، وذلك كبديل عن تسريحه من العمل .

70-Demurrage الأرضية

غرامة مالية تفرض بحق صاحب بضاعة بسبب تأخره في تفريغها ، أو تحميلها ، أو سحبها من مكان في المستودع ، أو المرفأ الجوي ، أو البحري ، عن المدة المقررة أو المحددة .

71-Department دائرة

وحدة إدارية (أو إحدى التقسيمات الإدارية) ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة تُعنى بعمل أو نشاط معين أو بعدة أعمال ، وتكون مسؤولة عنها ، ويكون لها رئيساً يمتلك صلاحيات معينة ويعمل تحت رئاسته عدد من الرؤوسين . وقد تكون الدائرة مسؤولة عن عمل أو وظيفة في منطقة جغرافية معينة .

نظم المعلومات على مستوى الإدارات 72-Departmental Information System

هي نظم موجهة لخدمة إدارات المنظمة ، كإدارة التسويق ، وإدارة الإنتاج ، وإدارة الشراء وغيرها من الإدارات . وبالتالي فهي نظم معلومات متخصصة في خدمة وظائف المنظمة ، أي كل نظام يخدم إدارة أو وظيفة معينة فيها مثل : نظام معلومات التسويق ، نظام معلومات التخزين ... الخ .

سياسات الإدارات 73-Departmental Policies

ويسمى بعضها بعضهم بالسياسات الوظيفية ، وهي التي تحكم العمل والتصرفات وصنع القرارات داخل إدارات وأقسام المنظمة ، كسياسة الإنتاج التي في ضوئها تتحدد مصادر المواد ، ومواعيد شرائها ، وتقدير حجم الإنتاج . وأيضاً سياسة البيع التي تحدد نوع البيع بالتقسيط ، أم نقداً ، ووسائل تنمية المبيعات ... الخ. وكذلك السياسة المالية ، والموارد البشرية وغيرها .

متاجر الأقسام 74-Departmental Stores

متاجر تجزئة كبيرة الحجم تعتبر إحدى منافذ أو قنوات التسويق ، وتقع عادة في مراكز التسوق الكبيرة في المدن الكبرى ، وتتعامل مع عدد كبير من المستهلكين وعدد ضخم من سلع التسوق ضمن مجموعات منفصلة كل منها يباع في متجر (قسم) خاص ، مثل ملابس الأطفال ، والنساء ، والرجال ، والأحذية ، والأدوات المنزلية ... الخ ، وفيه رئيس مسؤول عنه ويعمل معه مجموعة من البائعين ، ويكون بناءها كبير الحجم في العادة ، ويعمل فيها عدد كبير من العاملين .

تقسيم نشاط المنظمة إلى وحدات إدارية 75-Departmentalization

ويسمى بعضها بعضهم بالتقسيم الإداري أو التنظيمي ، الذي بموجبه يجري تقسيم نشاط المنظمة الكلي إلى نشاطات رئيسة وفرعية ، وتخصيص إدارات وأقسام (شعب ، مكاتب ... الخ) لأداء كل نشاط منها . وتتم هذه العملية باستخدام واحدة أو أكثر من الأسس التالية :

- التقسيم على أساس الوظيفة بمراعاة مبدأ التخصص ، أي أن يكون لكل نشاط متخصص وحدة إدارية متخصصة تؤديه .
- التقسيم على أساس المنتج أو الخدمة ، حيث يكون لكل منهما وحدة إدارية خاصة تؤديها .
- التقسيم على أساس الزبون ، ويكون لكل فئة من الزبائن وحدة إدارية تخدمها .
- التقسيم على أساس المنطقة الجغرافية ، حيث يكون لكل فرع في كل منطقة جغرافية وحدات إدارية تؤدي العمل فيه .

- التقسيم حسب العملية الإنتاجية ، ويكون لكل نوع من الآلات وحدة إدارية أو قسم ، أو خط إنتاج ينفذ عملية إنتاجية معينة .
- التقسيم على أساس وردية العمل ، ويكون لكل وردية وحدة إدارية خاصة بها .

76- Departmentalization Theory

نظرية التقسيم الإداري

- هي إحدى النظريات التي تتكون منها النظرية الكلاسيكية في الإدارة التي وضعها المفكر المهندس الفرنسي " هنري فايول Henry Fayol " الذي قسم نشاط المنظمة إلى ستة نشاطات رئيسة هي ما يلي :
- النشاط الفني : وهو المكلف بالقيام بالعملية الإنتاجية ، وتحويل المدخلات إلى مخرجات على شكل سلع وخدمات .
 - النشاط التجاري : وهو المكلف بعملية شراء إحتياجات المنظمة من المستلزمات المختلفة ، ومكلف أيضاً بعملية بيع وتصريف منتجاتها في السوق .
 - النشاط التمويلي : وهو المكلف بالبحث عن إحتياجات المنظمة المالية والعمل على توفيرها وحسن إستخدامها .
 - النشاط الأمني : وهو المكلف بعملية حماية العنصر البشري ، وممتلكات المنظمة .
 - النشاط المحاسبي : وهو المكلف بعملية حساب التكاليف ، وتحديد الأرباح والخسائر والجرد والإحصاء .
 - النشاط الإداري : ويعبر عن العملية الإدارية التي تتضمن وظيفة التخطيط ، التنظيم ، إصدار الأوامر ، الرقابة ، والتنسيق .
- وقد حدد فايول القدرات اللازم توفرها لدى المدير الذي يريد القيام بأحد هذه الأنشطة ، ووصفها بالقدرات الإدارية ، والفنية ، والتجارية ... الخ ، ووضح أن عمل المدير بوجه عام ذو شقين فني وإداري .

77-Dependent Personality

الشخصية التابعة

يتصف صاحب هذا النمط من الشخصية بالحاجة إلى الحب والقبول من الآخرين ، ويسعى وراء إقامة الصداقات معهم ، فمشاعرهم قومه كثيراً ، وبالتالي فهو ذو حساسية كبيرة ومخلص كثيراً لهم ، ويقبل نصيحتهم له ، ويستمع إليهم بذهن وقلب مفتوحين ، ويجب التعاون معهم .

78-Dependent Variable

المتغير التابع

لكل متغير حركة التي إما أن تكون في حالة صعود ، أو هبوط أو إستقرار . وبالنسبة للمتغير التابع فاتجاه حركته تكون تابعة لاتجاه حركة متغير آخر. فحجم المبيعات مثلاً هو متغير تابع لزيادة الدخل، بمعنى أنه عندما يزداد الدخل ، يزداد الطلب على السلع ، فيزداد حجم المبيعات لدى المنشآت الإقتصادية .

79- Debenture Bonds**سندات غير مضمونة**

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، وهي غير مضمونة بأصول معينة تقدمها الشركة (المقترض) لحملة هذه السندات (المستثمرون المقروضون) ، وبالتالي تعتمد الشركة هنا اعتماداً مطلقاً على سمعتها في السوق ومركزها المالي فقط .

80- Deployment**تشكيل الموارد البشرية (العاملين)**

سلسلة متكاملة مترابطة من وظائف إدارة الموارد البشرية في المنظمة ، يتم من خلالها توفير حاجاتها من الموارد البشرية أو العاملين على اختلاف أنواعهم في الوقت المطلوب وبالمواصفات المطلوبة ، لسد حاجاتها من القوى العاملة وهذه الأنشطة : تصميم وتحليل العمل ، تخطيط الموارد البشرية ، الإستقطاب ، الاختيار والتعيين .

81-Depositor's Life Insurance**التأمين على حياة المودع**

هو نوع من الودائع المصرفية يُمنح بموجبها المودع تأميناً على حياته بدون تكاليف ، وتدفع قيمة الوديعة لورثته في حالة وفاته ، بالإضافة إلى مبلغ تأمين بحد أقصى يساوي قيمة الوديعة .

82-Derived Demand**الطلب المشتق**

تحديد كمية الحاجة لأحد مستلزمات (مواد، أجزاء ... الخ) العمل والإنتاج من أجل تصنيع حجم معين من المنتج . ففي مصنع للسيارات مثلاً ، تحدد كمية الحاجة للإطارات التي يحتاجها المصنع في السنة في ضوء حجم الإنتاج السنوي ، فإذا كان هذا الحجم إنتاج /10000/ سيارة إذا سيحتاج المصنع إلى /50000/ إطار، على اعتبار أن السيارة الواحدة تحتاج إلى أربع إطارات إضافة لإطار احتياطي .

83-Description of Effective and Ineffective Performance to Appraisal**وصف الأداء الفعال و غير الفعال
لتقييم أداء العاملين**

تقوم بعض المنظمات بوضع وصف للأداء الفعال وغير الفعال وإعتبارهما معياراً من أجل تقييم أداء العاملين فيها ، حيث تطلب من العاملين القدامى أصحاب الخبرة والإلمام الواسع والعميق في العمل بأن يصفوا تفصيلاً أبعاد الأداء الفعال وغير الفعال ، ليتم مقارنة أداء العاملين بهذين المعيارين أو النموذجين من الأداء لتحديد مستوى كفاءتهم . وبين الأداء الفعال وغير الفعال تتدرج مستويات أداء العاملين من الأكفأ للأقل كفاءة تنازلياً .

84-Descriptive Decision Taking Technique**أسلوب اتخاذ القرارات الوصفي**

هو الذي يعتمد على التقدير والتخمين الشخصي في حساب النتائج المتوقعة الإيجابية والسلبية ولكل بديل على حده ، والمفاضلة بينها وإختيار أنسبها وفق المعايير المحددة ، التي هي عبارة عن عوامل وعناصر

تدخل في تركيبه ، حيث يعطى لكل معيار وزناً يبين مدى أهميته . يتسم هذا النموذج بعدم دقته وإعتماده على الخبرة والرأي الشخصي لصانع القرار ، ومدى إلمامه بالمتغيرات المؤثرة في قراره وظروفه النفسية ، ومدى تحيزه لبعض المعايير .

85-Descriptive Study

دراسة وصفية

تهدف إلى وصف خصائص وحالة موضوع أو موقف أو وضع معين كما هو ، من خلال جمع معلومات محددة عنه . وقبل عملية جمع المعلومات يجب تحديد مصادرها وكيفية جمعها ونوعها . وبعد عملية الجمع تدرس المعلومات وتفسر ، حيث في ضوء نتائج التفسير ، يجري وصف الوضع أو الموقف من كافة جوانبه وبحالته الراهنة .

86-Despotism Leadership

القيادة الإدارية المستبدة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Autocratic Leadership

القيادة المستبدة

87-Dspotism of Labor

إستبدادية (مطلقية) العمل

تمثل هذه الإستبدادية التنظيم العسكري في الإدارة ، حيث يشير مفهومها إلى تحكم المشرفين التام والمطلق في عمل مرؤوسيههم الذين ليس لديهم رأي في أسلوب وكيفية أداء أعمالهم ، فهم ينفذون ما يؤمرون به من مشرفيهم دون أن يكون لهم الحق في مناقشتهم . لقد كانت هذه المطلقية سمة إتصفت بها المدرسة الكلاسيكية في الإدارة بوجه عام ، ومدرسة الإدارة العلمية بوجه خاص .

88-Detached Personality

الشخصية المستقلة

يتصف صاحب هذا النمط من الشخصية بميله للتعامل مع الأمور والأشياء لذاتها ومن قناعاته الخاصة ، فلا مكان للعواطف في المنهجية التي يتعامل بها مع الناس . ويتمتع صاحب هذه الشخصية بدرجة عالية من الترتيب والتنظيم وبرمجة وقته ، ويميل إلى الهدوء ، وضعيف الإستجابة للآخرين ، ويحب الحقيقة والمنطق ويقدر الموضوعية .

89-Development Bonds

سندات التنمية

يُصدر هذا النوع من السندات الدولة ، وذلك من أجل الحصول على أموال من أجل تمويل المشاريع التنموية ، وبالتالي فهذه السندات هي بمثابة قرض مالي تحصل عليه الدولة من المستثمرين، وتقوم بسداد قيمتها لهم مع فوائدها في مواعيد محددة وفي موعد إستحقاقها .

90-Development Information

Center of Human Resources

مركز معلومات تنمية الموارد البشرية

تستخدم المنظمات الحديثة اليوم نظاماً للمعلومات محوسب يتكون من أنظمة فرعية ، من هذه الأنظمة نظام يدعى "بمركز تنمية الموارد البشرية" الذي تخزن فيه جميع نتائج تقييم أداء العاملين في المنظمة ، هذه النتائج تشتمل على نقاط القوة والضعف الموجودة في أداء وسلوك العاملين مع تحليل لأسبابها من قبل المقيمين . وتكمن فائدة هذه المراكز أنها توفر معلومات تفصيلية عن مستوى كفاءة العاملين ، التي تساعد إلى حد كبير في تحديد إحتياجات تدريبهم وتنميتهم التي تكون نابعة من الواقع العملي وبسرعة ، حيث على أساس هذه الإحتياجات تصمم المنظمة برامج التدريب والتنمية المناسبة والفعالة لهم .

91-Development Performance

مدخل تنمية الأداء على أساس نتائج

Approach Based on- Performance Appraisal

تقييمه

- مدخل حديث في مجال تنمية أداء الموارد البشرية في المنظمات يأخذ شكل إستراتيجية تستخدمها لرسم أداء مواردها البشرية مستقبلاً على قاعدة تسمى : تحسين الأداء المستمر في ضوء نتائج تقييمه باستمرار .
- ويقوم هذا المدخل على الركائز التالية :
- تنمية الأداء عملية مستمرة هدفها تحقيق التنمية والتحسين المستمرين لأداء المورد البشري في العمل ، وتقوم هذه التنمية على أساس نتائج تقييم الأداء المستمر أيضاً .
 - عملية تقييم الأداء ليست مجرد عملية رقابية رسمية على أداء الموارد البشرية في العمل يقوم بها المقيم ، بل هي متابعة مستمرة لهذا الأداء لإكتشاف الأخطاء قبل وقوعها أو عند حدوثها ، لتوجيه الملاحظات المناسبة والتدريب المناسب من أجل تحقيق التحسين المستمر للأداء في ضوء حاجات المنظمة مستقبلاً .
 - تستند عملية تنمية الأداء على أساس الإستفادة من أخطاء الماضي لرسم الأداء المستقبلي .
 - الرئيس المباشر ليس مقيماً فحسب ، بل مدرباً ، وموجهاً ، ومسانداً ، ومحسناً لأداء مرؤوسيه ، ويجب توفر القدرة لديه لتحقيق ذلك .

92-Developmental Research

بحث تطويري

هو الذي يُعنى بالجمع بين الإنجازات التقنية (التكنولوجية) والحقائق العلمية الجديدة ، من أجل الحصول على إنجازات تقنية أكثر وأفضل .

93-Devil's Advocator

محامي (مدافع) الشيطان

يُستخدم هذا المصطلح ليعبر عن إحدى المشكلات التي تعاني منها الاجتماعات التي تضم عدداً كبيراً من الأفراد لمناقشة موضوع أو مسألة ما ، فعند كبر عدد الأعضاء يظهر احتمال وجود شخص يحب الجدل فقط مجرد الجدل ، والحديث من أجل الظهور أمام الآخرين بأنه متحدث جيد . وبالتالي فمحامي الشيطان هو : من يدافع عن رأي أو مسألة ما خاسرة أو لا نفع منها حياً في الجدل والنقاش ليس إلا .

94-Devolution of Authority

نقل السلطة

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى نقل (تفويض) السلطة من الحكومة إلى الوحدات الإدارية في المحافظات والأقاليم أي إلى الإدارات المحلية والحكم المحلي .

95-Diagnostic Approach

المدخل التشخيصي

أسلوب يعتمد على التحليل التفصيلي والدقيق من أجل صنع القرار المناسب ، فهو يعمل على جمع المعلومات عن البدائل المتاحة (مشكلة ، مسألة ، قرار ... الخ) ويقوم بتفتيتها إلى جزئياتها لمعرفة المسببات وبكل ما يحيط بها ، هذا التشخيص يعطي رؤية واضحة لصانع القرار، فيعرف البديل الأفضل الذي سيتبناه.

96-Diagnosotic Approach of Human Resource Planning

المدخل التشخيصي في تخطيط الموارد البشرية

أحد المداخل التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في تخطيط القوى العاملة في المنظمات لتحديد حاجتها من هذه الموارد للأجل الطويل ، بالاعتماد على أساليب كمية لتحديد أثر المتغيرات البيئية في توفير هذه الحاجة . ومن هذه المتغيرات ندرة المهارات ، نقص أعداد الشبان في سوق العمل .. الخ . والهدف من عملية التشخيص هو تحديد وفهم المشاكل التي تؤثر في تلبية حاجة المنظمة من المهارات البشرية ، وتحديد أسبابها ، والوصول إلى حل لها . ويعمل المدخل التشخيصي في ضوء إستراتيجية المنظمة وظروفها ، أي يعمل على توفير إحتياجات هذه الإستراتيجية من المهارات البشرية . وعليه يمكن القول بأن هذا المدخل يحقق الإتصال الوثيق بين إستراتيجية المنظمة وهيكل العمل فيها وتخطيط الموارد البشرية ، الذي يُنظر إليه على أنه إستجابة واقعية للمتغيرات البيئية التي تتعامل معها إستراتيجية المنظمة ، من أجل توفير حاجتها من القوى العاملة دون وجود فائض لأن الفائض يرفع من تكلفة العمل ، ودون وجود نقص لأن النقص يؤثر في كفاية أعمالها سلباً .

97-Diagnostic Model for Training & Development Designing

النموذج التشخيصي في تصميم التدريب والتنمية

ينظر هذا النموذج إلى التدريب والتنمية على أنهما نشاط تعليمي إستراتيجي مستمر ، يأخذ شكل إستراتيجية من أجل تلبية حاجات العمل من الكفاءات البشرية المتنوعة . ولتحقيق هذه الغاية يقوم هذا النموذج بتحديد هذه الحاجات وتشخيصها لمعرفة أسبابها وأثرها الإيجابي عند تلبيتها ، حيث في ضوء نتائج التشخيص تتحدد أهداف إستراتيجية التدريب والتنمية برؤية تحليلية واضحة ، التي على أساسها تتحدد برامج التدريب والتنمية اللازمة لتلبية هذه الإحتياجات المستقبلية من الكفاءات والمهارات البشرية ، وجعلها تتكيف وتتأقلم مع التغيرات البيئية المتوقعة .

98-Diagonal Communication**الاتصال القطري أو المنحرف أو المائل**

سمي هذا الإتصال التنظيمي بالمائل أو المنحرف ، ذلك لأنه يتخطى التسلسل الرئاسي بين المستويات الإدارية داخل المنظمة ، ويتجسد بقيام رئيس أو مدير في مستوى الإدارة العليا بالاتصال مع رئيس في الإدارة المباشرة دون أن يمر إتصاله بمستوى الإدارة الوسطى . تنظيمياً لا ينصح باستخدام هذا النوع من الإتصال إلا في حالات الضرورة والمستعجلة ، لأنه يحدث فجوة في التسلسل الرئاسي وتنظيم السلطة عبر الهيكل التنظيمي ، فلا يعقل أن لا يعرف رئيس ما بصدور أمر أو توجيه لمؤوسيه .

99-Diary Farm Perspective**وجهة نظر مزرعة الألبان اليومية**

مفهوم أكدت عليه نظرية العلاقات الإنسانية ويشير إلى أن المزرعة التي تحتوي على أبقار راقية وذات سلالة جيدة وتم الإعتناء بها وبنظافتها وغذائها ستدر بلا شك يوماً حلياً وافراً ، وهذا ما ينطبق على العمال الذين إذا أحسن إختيارهم وحُفِزوا بشكل جيد ، سيحدث ذلك رضا لديهم وسوف يعطونا أداءً وإنتاجية جيدة .

100-Dictaphon**جهاز الإتصال الكهربائي**

جهاز إتصال شفهي مركزي موصول بشبكة داخلية فيها عدد من الخطوط موزعة على عدد من الغرف أو الأشخاص ، بإمكان مستخدم المركز (المدير) أن يتصل بمن يريد على هذه الشبكة فور ضغطه على رقم المفتاح المخصص للشخص الذي يريد الإتصال به . يعد هذا الجهاز أحد أدوات الإتصال السريعة الداخلية التي تستخدم في المنظمات على اختلاف أنواعها.

101-Differentiated Marking Strategy**إستراتيجية التسويق المتنوعة**

إحدى الإستراتيجيات المستخدمة في مجال التسويق ، بموجبها تقرر المنظمة تسويق منتجها أو خدمتها إلى أكثر من شريحة من المستهلكين أو إلى أكثر من سوق فرعي ضمن سوق كلية ، حيث تصمم مزيجاً تسويقياً لكل قطاع أو شريحة ، والهدف من ذلك رفع رقم مبيعاتها وزيادة سيطرتها على السوق وبالتالي أرباحها . وتحتاج هذه الإستراتيجية إلى إمكانيات وقدرات إنتاجية وتسويقية عالية .

102-Differntiation of Incentives**تباين الحوافز**

تختلف الحوافز من حيث ثلاثة أبعاد هي ما يلي :

- إتجاهها : فهناك حوافز إيجابية تهدف إلى تشجيع وإثارة الفرد وحثه على عمل وسلوك مرغوب فيهما كالمكافآت المالية مثلاً . وسلبية الغاية منها إبعاد الفرد عن الأداء والسلوك غير المرغوب فيهما كالعقوبات .
- القوة : يقصد بالقوة قدرة الحافز على إثارة الدافعية الإنسانية ، والحافز القوي هو الذي يكون العائد منه عالياً ويتوافق مع الحاجة الموجودة لدى الإنسان .

- الإستمرارية : يقصد بهاديمومة قدرة الحافز على إثارة الدافعية ، وهذا مرتبط باستمرارية وجود الحاجة غير المشبعة ، مع الإشارة إلى أن الحاجة تزول عند إشباعها لكنها تعاود الظهور مرة ثانية . وهناك حاجات مستمرة مع طول الزمن كالحاجة للمال ، باعتباره وسيلة لإشباع العديد من الحاجات الإنسانية ، وكذلك الحاجة للسلطة والنفوذ لدى بعضهم .

103-Differentiation Strategy

إستراتيجية التمييز

مضمونها هو سعي المنظمة لتمييز منتجاتها أو خدماتها بخاصية معينة تنفرد بها عن منتجات المنافسين المماثلة، وتسمى هذه الخاصية بالميزة التنافسية التي قد تكون بالسعر ، أو الجودة ، أو الخدمة بعد البيع ، أو الشكل الخارجي ... الخ ، وهذا بهدف كسب حصة سوقية أكبر .

104-Digital Planning

التخطيط الرقمي

هو أحد أركان الإدارة الرقمية ، الذي يتصف بخصائص تختلف عن التخطيط التقليدي المعروف، حيث يمكن تلخيص وتوضيح هذه الخصائص بما يلي :

- درجة عالية من لا مركزية الحصول على المعلومات والتشاركية فيها وعدم حصرها في جهة معينة.
- دفع التخطيط وصنع القرارات التخطيطية من المستويات الإدارية العليا للخط الإشرافي الأول .
- كل من يعمل في المنظمة مخطط ويحق له الحصول على المعلومات التي تفيده وتساعد.
- مرونة عالية في التخطيط .
- الحاضر هو الذي يصنع المستقبل .
- سرعة الإستجابة .
- يركز على التخطيط المتوسط والقصير الأجل ، بسبب سرعة التغيرات البيئية .
- درجة الثقة بالعاملين عالية .
- يحتاج إلى عاملين لديهم معرفة بالتقانة الرقمية .
- هناك تيار مستمر لجمع المعلومات عن ما يحدث في السوق .
- يقوم التخطيط على أساس ما يريده الزبون .

105-Dimensional Motion Control

وقت الحركة البعدية

طريقة تستخدم في مجال تحليل الأعمال اليدوية ومعرفة الحركات اللازمة لتأديتها ، ومن ثم تحديد الزمن المعياري لكل حركة الذي يجب التقيد به من قبل من يؤدي هذه الأعمال .

106-Direct Compensation

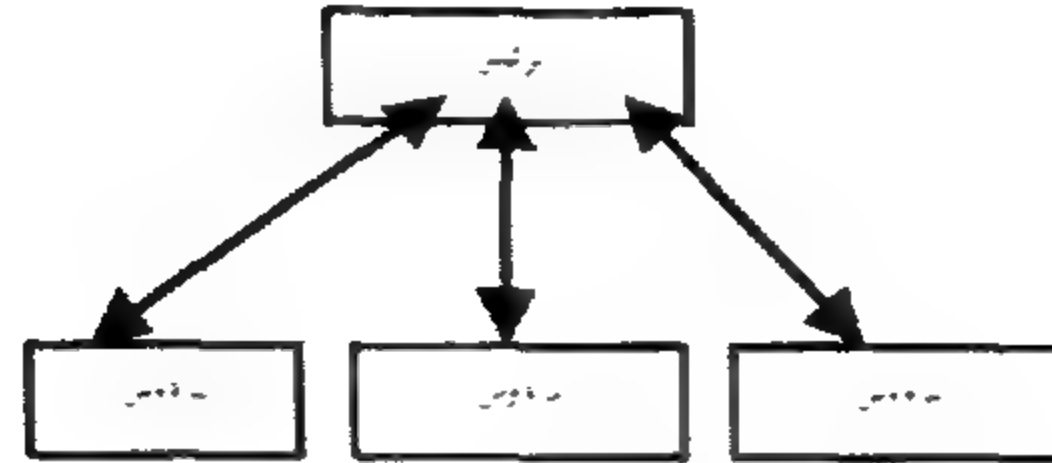
التعويض المباشر

يمثل المبالغ النقدية التي تدفعها المنظمة للعاملين لديها لقاء المساهمات التي يقدمونها لها ، وسميت بالمباشرة لكون دفعها لهم مرتبط مباشرة بمستوى الأداء والجهد والنشاط المبذول من قبلهم في العمل . ويشتمل التعويض المباشر على : الراتب أو الأجر ، المكافآت المالية ، العلاوات ، الأجر الإضافي ، البدلات النقدية.

107-Direct Communication

إتصال مباشر

هو الإتصال الرسمي الذي يتم بين الرئيس ومروؤوسيه مباشرة أو العكس وبدون وسيط ، كما هو موضح في الشكل التالي:



108-Direct Control

رقابة مباشرة

قيام الشخص (مدير ، رئيس، مشرف...الخ) أو الجهة المسؤولة والمكلفة بالرقابة على العمل (عمال، آلات ، أموال ...الخ) بمتابعة الموقف المسؤول عن رقبته وتقييمه وذلك بشكل شخصي .

109-Direct Distribution

التوزيع المباشر

يقصد به قيام المنتج بتسويق وبيع منتجه للمستهلك ، وذلك عن طريق إمتلاكه متاجر للبيع بالتجزئة . هذا النوع من التوزيع مستخدم عادة في الشركات التي تقوم بإنتاج سلع سريعة التلف كمنتجات الألبان، أو الملابس سريعة التغير في الموضة ، أو السلع التي تتطلب مجهوداً تسويقياً فائقاً . إذاً يخلق هذا النوع من التوزيع علاقة مباشرة بين المنتج والمستهلك .

110-Direct Distribution Channel

قناة توزيع مباشر

قناة التوزيع أو التسويق كما يسميها بعضهم ، هي المسار الذي يمر فيه المنتج من المنتج إلى المستهلك النهائي . وقناة التوزيع المباشر هي التي لا يوجد طرف وسيط بينهما .

111-Direct External Environment

بيئة خارجية مباشرة

يسمونها بعضهم بالبيئة التنافسية أو الصناعية القطاعية ، حيث تضم هذه البيئة مجموعة من المنظمات التي تعمل في نفس المجال الصناعي أو الخدمي ، وتستخدم نفس المدخلات ، وتنتج نفس المنتج أو الخدمة ، ولها نفس الزبائن .

112-Direct International Marketing

التسويق الدولي المباشر

قيام المنشأة المنتجة للسلعة (أو الخدمة) بتسويق منتجها بنفسها في الأسواق العالمية ، وهذا يتطلب منها الإتصال بالزبائن والتفاوض معهم ، وتحديد السعر المناسب لبيع منتجها في الخارج ، والترويج له ، والقيام

بمهمة شحن المنتج وإيصال الكميات المباعة منه إلى المشتريين في الوقت المحدد المتفق عليه ، ولا شك أن هذا التسويق الخارجي المباشر يحتاج إلى إمكانات كبيرة وواسعة .

113-Direct Interview

مقابلة مباشرة

هي التي تتم وجهاً لوجه وتستخدم عادة في مجال البحوث والدراسات الميدانية لجمع المعلومات واستقصاء الآراء . وتتميز بأنها طريقة مباشرة في الحصول على المعلومات والرأي دون تحريف ، وتتصف بالمرونة كوسيلة لجمع المعلومات ، حيث يمكن للفرد الذي ينفذها أن يوجهها الوجهة التي يريدتها ويستوضح بعض الأمور الغامضة في حالة وجودها مباشرة .

114-Direct Labor

العمل المباشر

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Direct Manpower

اليد العاملة المباشرة

115-Direct Labor Cost

تكلفة العمل المباشر

تمثل هذه التكلفة تكلفة اليد العاملة (رواتب وأجور ... الخ) التي تعمل على خطوط الإنتاج ، أي التي تسهم مباشرة في إنتاج السلعة .

116-Direct Leasing Loan

قرض التأجير المباشر

هو أحد أنواع القروض التي تقدمها المصارف التجارية لمشاريع الأعمال ، حيث يقوم المصرف بشراء الأصول الثابتة ، ومن ثم يعمل على تأجيرها إلى المشروع الذي يحتاج إليها . في هذه الحالة يكون المصرف هو مالك هذه الأصول التي تعمل لدى المشروع ، وهو المسؤول عن إستهلاكها مع مرور الزمن .

117-Direct Mail

البريد المباشر

إحدى وسائل الترويج التي تعتمد على إرسال رسائل بالبريد لأشخاص يحتمل أن يصبحوا زبائن، وتتضمن تعريفاً بالسلعة أو الخدمة التي يراد بيعها لهم ومزاياها وسعرها ... الخ . وتستخدم هذه الوسيلة كبديل عن وسائل الإعلان الأخرى والمقابلات الشخصية التي يجريها مندوبو المبيعات ، أو كوسيلة مكملتها .

118-Direct Management

الإدارة المباشرة

تمثل المستوى الإداري الثالث في الهيكل التنظيمي لأية منظمة ويسمى بعضهم بالإدارة الدنيا ، وسميت بالمباشرة لأنها تمثل خط التماس الأول مع قاعدة الهرم التنظيمي التي تضم العمال والمنفذين . وهذه الإدارة هي المسؤولة عن ترجمة إستراتيجية وخطط وأوامر الإدارة العليا إلى أرض الواقع والتنفيذ ، وهي المسؤولة أيضاً عن نقل المعلومات عن التنفيذ التي تسمى بتقارير الأداء للمستويات الإدارية الأعلى للإحاطة بها .

119-Direct Manpower**اليد العاملة المباشرة**

هي العمال الذين يؤدون أعمالاً أساسية وهامة في المنظمة ، كعمال مراقبة الجودة ، أو العمال الذين يقومون بتصنيع الأجزاء الأساسية في المنتج ، وهؤلاء يكون مستوى مهاراتهم عالية وهم العمال الدائمين .

120-Direct Manufacture Procurement**التمويل عن طريق التصنيع المباشر**

سياسة تعتمد على المنظمة الصناعية ، بموجبها تقوم بإنتاج أو تصنيع أحد (أو أكثر) مستلزمات العمل فيها من المواد أو الأجزاء المصنعة ، لتضمن لنفسها إستمرارية توريد الصنف الذي يحتاج إليه العمل فيها . وتلجأ إلى إتباع هذه السياسة عندما يكون حجم الحاجة كبيراً ولا يمكن أن يغطيه الموردون ، أو لا تضمن المنظمة توفر مستوى الجودة المطلوبة في حالة شرائه من السوق ، أو أن الصنف ذي أهمية كبيرة وتخاف أن يُحتكر أو يباع لها بسعر عالي . على العموم يجب على المنظمة المفاضلة بين مزايا شراء الصنف من السوق أو تصنيعه من قبل المنظمة ، لتختار الأنسب لها وفق ظروفها .

121-Direct Marketing**التسويق المباشر**

قيام المنتج بالترويج وبيع منتجه للمستهلك الأخير دون وجود وسطاء ، حيث يعتمد على جهوده الذاتية لأجل هذه الغاية ، فعلاقة التوزيع والبيع والترويج مع الزبون هنا مباشرة .

122-Direct Material**مواد أولية مباشرة**

هي المواد التي تُستعمل في الإنتاج مباشرة وفي عملية التصنيع، فتصبح جزءاً من السلعة المنتجة .

123-Direct Material Cost**تكلفة المواد المباشرة**

تمثل تكلفة المواد التي تدخل في تصنيع وإنتاج السلعة ، سواء أكانت مواد أولية أو مواد خام .

124-Direct Pay-Quality Link System**نظام دفع التعويض المباشر المرتبط بالجودة**

نظام معاصر في دفع التعويضات المباشرة والحوافز المالية يتمشى مع الإتجاهات المعاصرة في مجالات الاقتصاد والإدارة والتسويق بشكل خاص . فبسبب المنافسة الشديدة التي أوجدتها العولمة وتحرير التجارة الدولية ، لم تعد المنظمات تعتمد على السعر فحسب كوسيلة أساسية لتسويق منتجاتها وإرضاء زبائنها وتقف في وجه المنافسة ، بل أصبحت تعتمد على الجودة لتحقيق الرضا لدى الزبون ، وبالتالي أصبحت الجودة هي هاجسها الأول وهدفها الإستراتيجي للبقاء . تماشياً مع ذلك راحت المنظمات تباعاً تربط أنظمة تعويضاتها المباشرة وحوافزها المالية بمدى تحقيق العاملين فيها للجودة التي تحدث الرضى لدى الزبائن، وهذا يعني أن هذه الأنظمة أصبحت مرتبطة بثلاثة متغيرات متتابعة متكاملة هي : جودة ← رضى الزبائن ← تعويضات مباشرة .

125-Direct-Response Marketing

التسويق ذو الإستجابة المباشرة

أسلوب تسويقي يعمل على توفير الشراء المباشر والفوري للمستهلك ، الذي يمكنه شراء السلعة (أو الخدمة) بعد الإعلان عنها مباشرة في وسائل الإعلان (تلفاز ، راديو ، جريدة ، مجلة...الخ) ، أي عندما يشاهد أو يقرأ أو يسمع المستهلك الإعلان عن السلعة ، وإذا رغب بشرائها ، يمكنه مباشرة الإتصال (بالهاتف ، فاكس ، إنترنت...الخ) بصاحب الإعلان وطلب شرائها منه .

126-Direct Selling

البيع المباشر

قيام منتج السلعة (أو الخدمة) ببيع سلعته إلى المستهلك الأخير مباشرة أي بدون وسطاء . ويعتمد هذا النوع من البيع على رجال بيع مدرّبين وأكفّاء ، ويستخدم أساليب بيعية أهمها :

- زيارة رجل البيع للمكان المتواجد فيه المستهلك (مترله ، عمله) لبيعه المنتج .
- البيع عن طريق شبكة الإنترنت .
- البيع عن طريق البريد .
- البيع عن طريق الهاتف .

127-Directed Interview

المقابلة الموجهة

يتم تنفيذ هذا النوع من المقابلات ، بأن توضع أسئلة إرشادية تتضمن النقاط الأساسية التي يتوجب على منفذ المقابلة أن يتقيد بها كمرشد أو دليل مساعد له في تنفيذ المقابلة ، وما عداها يكون بإمكانه أن يضيف عليها أسئلة جديدة أو يوسع بعضها حسب ما يراه مناسباً . إذاً تعتبر الأسئلة الموضوعية مسبقاً بمثابة نقطة إنطلاق وموجه ومرشد في تنفيذ المقابلة .

128-Directing

التوجيه

التوجيه هو إحدى وظائف الإدارة، وأحد مكونات العملية الإدارية ، ويتضمن الكيفية والأسس التي يمكن للمدير في أي مستوى إداري أن يتبعها في توجيه عمل مرؤوسيه ، بشكل جيد وباتجاه الأهداف المطلوبة في ظل تحقيق التعاون بينهم ، وجعلهم يحبونه ويطيعون أوامره وتعليماته عن رغبة وإقتناع ، وتوفير الحوافز المناسبة لبذلوا جهودهم ، وجعلهم يشعرون بحب العمل والانتماء إلى المنظمة . وعليه فالتوجيه يسعى إلى توفير بيئة عمل نفسية ومادية مناسبة ، فهو عمل مستمر طالما أن العمل في حالة تنفيذ . فالمدير يواجه المشكلات ، ويحلها ، ويوجه مرؤوسيه ، لتطبيق الحل وتقويم الانحراف ، وتحقيق التعاون ، ودعم روح العمل الجماعي والفريق ، بما يحقق الأهداف والرضى لدى المرؤوسين ، فالتوجيه الجيد إذاً هو دعامة أساسية لنجاح التخطيط . يتضح من التعريف السابق أن وظيفة التوجيه تعتمد في تحقيق أهدافها المشار إليها أعلاه على أربعة أركان أساسية هي : توفير القيادة الإدارية ، والحفز الإنساني المناسب ، ثم توفر

إتصالات فعالة تسمح بعملية التفاعل بين أجزاء المنظمة والأفراد بداخلها ، وأخيراً فهم السلوك التنظيمي للعاملين داخل المنظمة .

129-Directing Committee-Business Re-engineering

لجنة التوجيه في إعادة هندسة الأعمال

لجنة يتكون أعضاؤها من كبار المديرين في المنظمة ، يمارسون مهمة وضع إستراتيجية إعادة هندسة العمل فيها وحل المشاكل التي تواجه إعادة هندسة عملياتها ، التي لا تتمكن الفرق المعنية بهذا الأمر من حلها . كما تقوم بمراقبة وتنسيق كافة جهود إعادة الهندسة التي تتم في المنظمة أو المشروع .

130-Disablement Pension

معاشر (راتب) العجز عن العمل

مبلغ من المال تدفعه المنشأة للعامل أو الموظف الذي حدثت له إصابة أو مرض أثناء أداء عمله حالت دون قدرته على العمل .

131-Diciplinary Authority

السلطة التأديبية

هي الجهة المختصة وصاحبة الصلاحية في إصدار القرار التأديبي بحق العاملين المرتكبين لمخالفات مسلكية (المخالفة لقواعد العمل) داخل المنظمة .

132-Discipline Action

التصرف التأديبي

يمثل العقوبة وإجراءاتها التي تتخذ بحق العاملين الذين يخالفون القواعد الناظمة لسير العمل داخل المنظمة، وذلك منذ وقوع المخالفة وحتى فرض العقوبة وتنفيذها .

133-Discipline at Work

الإنضباط في العمل

الالتزام بسياسات وقرارات وقواعد وإجراءات العمل من قبل العاملين في المنظمة ، وذلك في أداء الأعمال الموكلة إليهم وفي سلوكياتهم في مكان العمل أيضاً .

134-Discipline System

النظام التأديبي

ويسميه بعضهم بالخوافز السلبية ، ويتضمن مجموعة من القواعد التي يتوجب التقيد بها من قبل جميع العاملين في المنظمة أثناء تأديتهم لأعمالهم وفي سلوكياتهم وتصرفاتهم فيها . ويتضمن أيضاً مجموعة من العقوبات تفرض بحق كل من يخالفها ، حيث يكون لكل قاعدة عقوبة لكل من يخالفها . وتتدرج العقوبات من الخفيفة للشديدة وذلك تبعاً لجسامة المخالفة . وعليه فالنظام التأديبي هو وسيلة لضبط العمل والسلوك وليس هدفاً بحد ذاته .

135-Discipline Without Punishment

نظام تأديبي بدون عقوبة

فرض عقوبة بحق المخالف لقواعد العمل في المنظمة وفتح المجال أمامه لأن يحوها بعد إنقضاء فترة من الزمن ، في ما إذا أثبت إلتزامه بهذه القواعد ولم يخالفها ثانية ، مع الإشارة إلى أنه في حالة مخالفتها من قبله ثانية بعد محو عقوبته ، تفرض بحقه عقوبة أشد ، ولا تكون في هذه الحالة قابلة للمحو .

136-Discount Coupons

كوبونات (إيصالات) الخصم

إحدى وسائل الترويج وتنشيط المبيعات التي تستخدمها المحلات التجارية والكبيرة منها بشكل خاص ، حيث تمنح لزبائنها إيصالاتاً يُمكنهم الحصول على خصم مالي محدد ولفترة زمنية محددة على إجمالي مشترياتهم منها ، وذلك من أجل تشجيعهم للحصول عليه والشراء بهذا الخصم ، مما يؤدي إلى رفع رقم مبيعاتها .

137-Discount of Commercial Paper

خصم الورقة التجارية

عملية شراء ورقة تجارية آجلة بقيمتها الحالية قبل موعد إستحقاقها (القيمة الاسمية مطروح منها الفائدة والعمولة) .

138-Discount House

بيت الخصم

مؤسسة للبيع بالمفرق تمنح الجمهور المشتري للسلع المعروضة لديها جزءاً من الخصم التجاري الذي تتقاضاه من المنتج أو من تجار الجملة ، على صورة تخفيض في أسعار بيعها لهذه السلع . كما تقدم لهم خدمات أخرى بأسعار مخفضة. ويعوض الربح القليل كمية المبيعات الكبيرة لديها بسبب انخفاض أسعارها، وبالتالي فمعدل دوران البضاعة لديها مرتفع ، ويسمى بعضهم هذه البيوت بالثوار في ميدان تجارة التجزئة.

139-Discounted Bill of Exchange

الكمبيالة المخصومة

هي الورقة التجارية التي قام المصرف بشرائها قبل تاريخ إستحقاقها ، وذلك مقابل دفع قيمتها الحالية لمالكها . والقيمة الحالية هي : قيمة الورقة التجارية مخصوم منها (مطروح) الفوائد والعمولات .

140-Discrepancy Theory of Job Satisfaction

نظرية التباين أو الاختلاف في الرضى الوظيفي

إحدى النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات ، حيث توضح أن مسببات الرضا متباينة من شخص لآخر حسب نوعية الحاجة وإلحاحها ، والمستوى التعليمي والثقافي ، والتجارب الماضية، والخبرة ، والمعتقدات ، والآراء ، والإتجاهات ، والقيم . هذه الفروق الفردية بين العاملين تجعل مستوى الرضى مختلف ومتفاوت من شخص لآخر في نفس مكان العمل ونفس ظروفه ومناخه الإجتماعي والنفسي والمادي .

141-Discrepancies of Credit

الاختلافات المستندية

هي عدم مطابقة المستندات المقدمة للمصرف لشروط الإعتماد المستندي .

142-Discrimination of Employees

التمييز بين العاملين

حالة تحدث عند الخروج عن قاعدة المساواة في معاملة المنظمة للعاملين لديها ، أو في معاملة الرؤساء لمرووسيهم ، فالخروج يعني وجود تباين وتحييز في المعاملة سواء أكان التحيز إيجابياً أو كان سلبياً . فقاعدة المساواة تقول بأن المعاملة يجب أن تكون واحدة للجميع إذا كانوا متساوين من حيث الموقف (الكفاءة ، حسن السلوك أو الإلتزام ...الخ) .

143-Disguised Unemployment

بطالة مقنعة

مصطلح يطلق على العمالة أو قوة العمل التي لا يتم تشغيلها والإستفادة منها بكامل إمكاناتها خلال ساعات وأيام العمل الرسمية ، فالموظف الحكومي الذي ينهي عمله المكلف به خلال ثلاث ساعات ويجلس بدون عمل باقي ساعات العمل الرسمي ، فهذا مؤشر على وجود بطالة مقنعة لديه . إذاً تحدث البطالة المقنعة عندما يكون عبء أو حجم العمل أقل من قوة العمل ، فإذا كان لدينا مثلاً مهمة تحتاج إلى ثلاثة أشخاص لإنجازها ، وكان لدينا فعلياً خمس أشخاص معينين لأدائها ، إذاً يكون لدينا بطانة مقنعة في هذه الحالة شخصان . ويمكن القول أن الأجهزة الحكومية في البلدان النامية تعاني من هذه الظاهرة ، بسبب إلتزام العديد منها بتوفير فرص عمل للمواطنين فيها .

144-Dispatching

التشغيل

- مصطلح يستخدم في مجال إدارة الإنتاج والعمليات ويشتمل على الجوانب التالية:
- إعداد وإصدار وتوفير المواد والأدوات اللازمة للإنتاج وفي أماكن إستخدامها .
 - الأمر ببدء تنفيذ أوامر الإنتاج طبقاً للمسار المحدد ، وفي الأوقات التي حددتها جدولة الإنتاج، وإصدار الأوامر والتعليمات اللازمة لأداء العمل .
 - تحريك العمل من مرحلة إنتاج إلى المراحل التالية .
 - الرقابة على تقدم المواد عند كل عملية ، والعمل على الضبط اللازم لجدول التشغيل ، وتوزيع العمل عندما تتغير الظروف أو عندما تحدث تغيرات غير متوقعة .
 - تسجيل المعلومات الخاصة بمدى توافق التنفيذ مع الخطة الموضوعية ، وعمل تقارير عن الملاحظات التي تتعلق بالإستخدام الكفؤ للآلات واليد العاملة والمواد .

145-Display Windows

نوافذ العرض

هي واجهة المحلات التجارية التي يمكن تصميمها بشكل فني (ديكور) يُعرض فيها السلع (ملابس، أحذية، عطورات ، أدوات كهربائية منزلية ...الخ) بطريقة ملفتة للنظر، بالاعتماد على الإضاءة والألوان وشكل العرض ، بشكل تجذب إنتباه المارة ليقفوا ويشاهدوا ما هو معروض فيها. وبالتالي فواجهات العرض ، هي

رسالة إعلانية للمشتري المار المحتمل أو الداخل إلى المحل التجاري. وواجهات العرض يجب تغييرها بين الحين والآخر ، لكي لا يثبت شكل معين في ذهن الزبون المار ، فلا تعود تجذب إنتباهه .

146-Disposal Income of Consumer

دخل المستهلك المتاح للشراء

هو حجم المال المتاح لدى المستهلك لينفق منه لمقابلة مستلزمات حياته من المصاريف وأبواب الإنفاق المختلفة . ويحسب هذا الدخل عن طريق الإيراد الذي حققه المستهلك في فترة زمنية ، مطروحاً منه الضريبة وإدخاراته .

147-Distinctive Organizational Competence

الكفاءة التنظيمية المتميزة

مجموعة الخصائص التنظيمية التي تنفرد وتتميز بها منظمة ما عن المنظمات الأخرى المشابهة والمنافسة لها والتي تعمل في نفس المجال مثل: الثقافة التنظيمية ، رسالة المنظمة ، أساليب العمل ، الولاء التنظيمي لدى العاملين ... الخ .

148-Distributor Brand

علامة الموزع التجارية

إسم ، أو رمز ، أو علامة تجارية يصممها الموزع ، ليميز بها نفسه في توزيع المنتجات التي يقوم بتوزيعها أو التعامل معها، وذلك عن باقي الموزعين .

149-Distribution

التوزيع

هو أحد عناصر المزيج التسويقي الذي يشمل جميع الأعمال والأنشطة التي تُعنى بحركة إنتقال السلعة من المنتج إلى المستهلك الأخير ، وبالتالي فهو يشمل القنوات التسويقية أو البيعية التي تمر فيها السلعة في طريقها من منتجها إلى مستهلكها الأخير كتجار الجملة والمفرق والوكلاء... الخ .

150-Distribution Channel

قناة توزيع

يسمى بعضها بعضهم بقناة التسويق وتعبر عن الطريق الذي تسلكه السلعة من المنتج حتى المستهلك الصناعي أو المستهلك الأخير ، ومنافذ التوزيع متعددة منها على سبيل المثال :

- منتج ← مستهلك .
- منتج ← تاجر تجزئة ← مستهلك .
- منتج ← تاجر جملة ← تاجر تجزئة ← مستهلك .
- منتج ← وكيل وسيط ← تاجر جملة ← تاجر تجزئة ← مستهلك .

وتجدر الإشارة إلى أن هناك قنوات توزيع للسلع الصناعية ، وقنوات توزيع للسلع الاستهلاكية .

151-Distribution Channels Research

بحوث منافذ التوزيع

قناة التوزيع أو التسويق كما يسميها بعضهم ، هي الممر أو الحلقات التي تمر من خلالها السلعة من منتجها حتى المستهلك الأخير . فبالتالي فبحوث منافذ التوزيع هي : دراسة ميدانية تقوم بها إدارة التسويق لدى المنتج ، لتقييم قنوات التوزيع المتاحة ، والمفاضلة بينها في ضوء مزايا ومآخذ كل منها، لإختيار أنسبها بشكل تتوافق قناة التوزيع مع ظروف المنتج من جهة ، وطبيعة السلعة من جهة ثانية .

152-Distribution Channels Structure

هيكل قنوات التوزيع

ويسمى بعضها بعضهم بهيكل الوسطاء (تجار جملة ومفرق ووكلاء) ، الذين يمثلون مجموعة المنشآت التي يعتمد عليها المنتج في تسويق منتجه .

153-Distribution Intensity

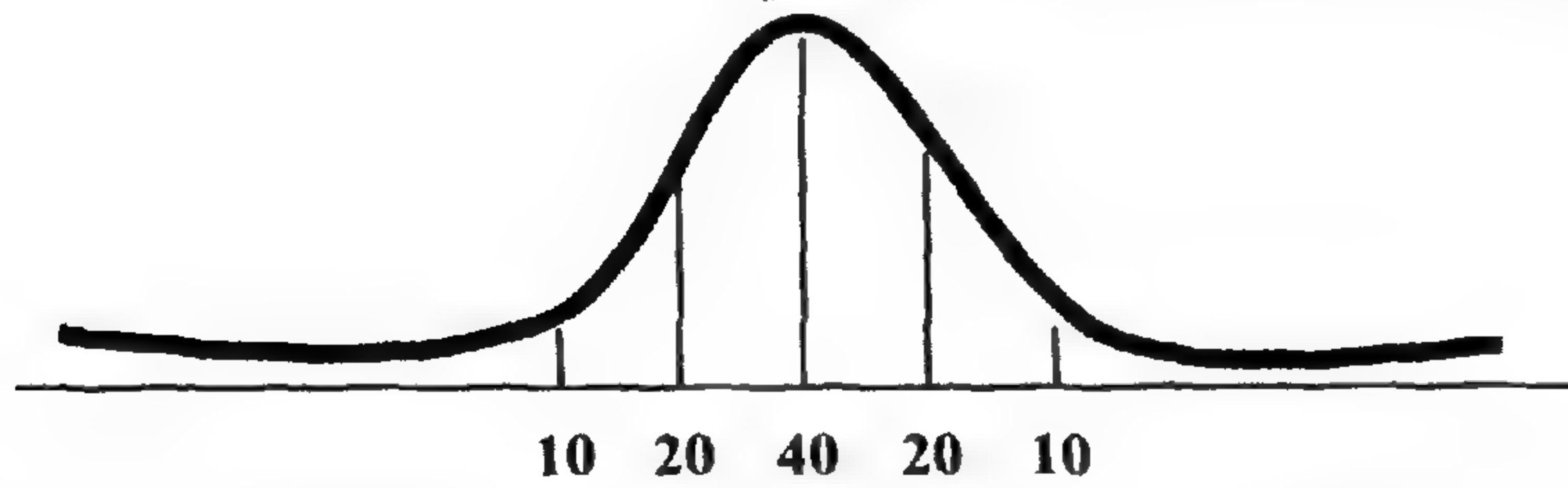
كثافة التوزيع

مصطلح يستخدم في مجال التسويق ويعبر عن نطاق توزيع السلعة في السوق. فعندما توزع السلعة في مناطق جغرافية كثيرة وفي العديد من متاجر الجملة والتجزئة ، فهذا يعني توزيع كثيف للسلعة . وتستخدم كثافة التوزيع بشكل خاص مع السلع الاستهلاكية .

154-Distributional Rating Error

الخطأ التوزيعي في التقييم

خطأ يقع فيه المقيمون في عمليات التقييم بوجه عام وتقييم أداء الموارد البشرية في المنظمات بوجه خاص، حيث لا يتقيدون بمنحى التوزيع الطبيعي لظواهر الطبيعة . ومضمون هذا الخطأ أن المقيم يركز تقييمه للمفردات التي يقيّمها (أشخاص، أشياء) حول تقدير أو قيمة معينة ، كأن يركز على تقييم ضعيف أو متوسط أو جيد... الخ ، فهذا لا يجوز من وجهة نظر التوزيع الطبيعي الإحصائية التي تفيد : أن قيم أي ظاهرة أو توزيعها التكراري تتركز بقيمة قدرها 40% عند الوسط ، ثم تشتت بقيم أو توزيعات تكرارية متوازنة إيجاباً وسلباً عن القيمة الوسط كما في الشكل التالي :



155-Diversification of Loans

تنويع القروض

التنويع هنا هو إحدى الطرق التي تستخدمها المصارف للحد من مخاطر عدم سداد القروض ، وبالتالي تقضي هذه الإستراتيجية عدم منح المصرف لنوع معين من القروض فقط ، كأن يمنح قروضاً زراعية مثلاً، فإذا جاء موسم زراعي سيء ، معنى ذلك وجود احتمال كبير لعدم قدرة عدد كبير من المزارعين على سداد التزاماتهم ، مما يوقعه في أزمة مالية .

156-Diversification of Purchasing Sources

تنوع مصادر الشراء

سياسة شراء تتبعها المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص ، مفادها أن تشتري المنظمة إحتياجات العمل فيها من مواد وأجزاء مصنعة... الخ ، من عدة موردين أو مصادر توريد في السوق ، وعدم الإعتماد على مورد واحد . والغاية من ذلك منع خطورة الإعتماد على مورد واحد ، الذي يمكن أن يتحكم بشروط البيع ، أو أن يفشل في توريد حاجة المنظمة لأي سبب كان .

157-Diversification Strategy

إستراتيجية التنويع

إحدى الإستراتيجيات المستخدمة في مجال الإدارة الإستراتيجية في المنظمات، وتقوم على أساس توسيع نشاط المنظمة المستقبلي (نمو) عن طريق توظيف إستثمارات جديدة لإنتاج تشكيلة من السلع (أو الخدمات) . وتستخدم في : حالة الإزدهار الإقتصادي وزيادة الطلب على السلع والخدمات . وتهدف إلى كسب حصة أكبر من السوق عن طريق تلبية حاجات شرائح أكثر من المستهلكين ، والحد من خطر الإعتماد على منتج واحد أو سلعة واحدة . ويكون التنويع باتجاهين: الأول إنتاج سلعة ومستلزماتها أي تكامل ، والثاني إنتاج سلع غير متكاملة متنوعة .

158-Diversity of Human Resources at Workplace

إختلافية الموارد البشرية في مكان العمل

يعبر هذا المصطلح عن الفروقات الفردية الموجودة بين أفراد القوى العاملة داخل المنظمة وتمثل بالعمر، الجنس ، مكان الولادة ، الديانة ، الإلتواء السياسي ، العرق ، اللون ، عضوية النقابة ... الخ . هذه الإختلافات تحدث تبايناً في حاجات ورغبات وإتجاهات العاملين داخل المنظمة الواحدة ، وقد تسبب في بعض الأحيان صراعات داخلية تفكك عرى التعاون فيها ، لذلك يستوجب الأمر مراعاتها وإدارتها . وتبرز هذه المسألة بشكل خاص في منظمات الولايات المتحدة الأمريكية ، لأن الشعب الأمريكي كما هو معروف خليط ومزيج مركب من الجنسيات التي تحمل كل منها فروقات ، وكذلك في دول الخليج العربي التي يعمل فيها موارد بشرية من دول مختلفة .

159-Diverstiture Strategy

إستراتيجية التفكيك

يشير مضمون هذه الإستراتيجية إلى قيام شركة كبيرة تمتلك عدة وحدات أعمال وخطوط إنتاج ، ببيع إحداها أو أكثر. إن الدافع من وراء هذه الإستراتيجية هو دافع إيجابي وليس سلبياً ، والغاية هو توفير الأموال اللازمة للتوسع في مجالات أعمال أخرى تدر أرباحاً أكثر ، وإعادة الشركة تنظيم نفسها من جديد بما ينسجم مع توجهاتها المستقبلية ، وبالتالي فالتفكيك لا يعني الإفلاس .

160-Divestment Strategy

إستراتيجية التجريد

يحمل مصطلح التجريد هنا معنى الإلغاء لجزء من نشاط المنظمة بعد التأكد من عدم جدواه الإقتصادية ، حيث بقاءه سيسبب لها مشاكل ويحملها أعباء مالية تعيق مسيرتها المستقبلية مثال على ذلك : إيقاف إنتاج

سلعة معينة أو عدم التعامل مع سوق معين . ولا يتخذ قرار الإلغاء أو التجريد إلا بعد دراسة وتخطيط وتحضير . فمثلاً يجب توفير قطع الغيار والصيانة للزبائن الذين سبق لهم شراء المنتج الذي تم إلغائه وذلك لفترة زمنية محددة ، وأيضاً كيفية بيع الآلات والمواد الأولية الموجودة ، وتسريح العمال ... الخ .

161-Division of Work

تقسيم العمل

تجزئة العمل الواحد إلى جزئياته أو إلى خطوات يجري أداؤها أو تنفيذها بشكل متسلسل ومتكامل ضمن نقطة بداية ونهاية . ويؤدي الجزئية الواحدة إما شخص واحد أو أكثر أو قسم ... الخ ، وذلك حسب عبء وحجم العمل الملقى على عاتق العمل ككل وعلى كل جزئية . وتجدر الإشارة إلى أن تقسيم العمل يمكن أن يتم على مستوى المنظمة ككل ، أو على مستوى الوحدة الإدارية الواحدة ، أو العمل الواحد . ويعتبر تقسيم العمل أحد مبادئ الإدارة والتنظيم وضعه العالم الاقتصادي آدم سميث Adam Smith وطبقه في مصنع لصناعة الدبابيس في القرن التاسع عشر، ومازال مطبقاً حتى الآن .

162-Divide and Rule

فرق تسد

إعتقاد خاطئ لدى بعض الرؤساء والمديرين ، الذين يؤمنون بفكرة خاطئة تقول : إذا تمكن الرئيس من زرع التفرقة بين مرؤوسيه ، يضمن في هذه الحالة عدم إمكانيتهم تحقيق الاتفاق فيما بينهم للعمل ضده ، وبالتالي يسهل عليه في هذا الوضع إدارتهم .

163-Dividend of Stock

ربح السهم

يشير معنى الربح هنا إلى حصة السهم الواحد من الأرباح الموزعة على المساهمين .

164-Docket

صحيفة بيان

مصطلح أو تسمية تطلق بشكل عام على بطاقات الصناديق وإستثمارات الطلبات المستعجلة في المخازن ، وبطاقات تسجيل وغير ذلك .

165-Documentary Credit

الإعتماد المستندي

أية تعليمات أيا كان اسمها أو وصفها، يتعهد المصرف فاتح الإعتماد بموجبها وبناءً على طلب العميل فاتح الإعتماد ووفقاً لتعليماته ، بأن يدفع إلى طرف ثالث وهو المستفيد أو لأمره مبلغاً من المال ، عند تنفيذ المستفيد شروط وتعليمات أو تسليم مستندات معينة لفاتح الإعتماد .

166- Documentary Credit Annex

ملحق خطاب الإعتماد المستندي

يتضمن هذا الملحق التعليمات أو البيانات الخاصة التي تكون ملحقة بخطاب الإعتماد المستندي المصرفي ، وتشكل جزءاً متمماً له ، ويشار إليها في ذات خطاب الإعتماد .

167-Documentary Draft

كمبيالة مستندية

ويسمى بعضها بعضهم بالسحب المستندي ، وهي عبارة عن أمر دفع مرفق بمستندات موجه من مُصدر بضاعة إلى مستوردها بدفع قيمتها .

168-Documentation

التوثيق

عملية يتم بموجبها تسجيل المعلومات ، أو المعاملات ... الخ وإعطائها أرقاماً وتواريخ معينة ، وحفظها وتوفيرها بشكل سهل وسريع عند الحاجة إليها .

169-Dollarism

الدولرة

يقصد بها إقدام دولة ما على استخدام الدولار الأمريكي عوضاً عن عملتها المحلية ، والغاية من ذلك تجنب إقتصاد البلد الإرتفاع العام في الأسعار الذي يتجاوز معدل الإرتفاع الحاصل في الولايات المتحدة الأمريكية ، فإذا كان معدل التضخم في الولايات المتحدة 3% مثلاً، فإنه سيكون في البلد المدولر 3% تقريباً، وبالتالي يتخلص إقتصاد البلد من مشكلة تحقيق إستقرار أسعار صرف عملته المحلية مقابل العملات الأخرى .

170-Dominate Personality

الشخصية المسيطرة

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف:

Dominance Need

الحاجة للسيطرة

171-Dominance Need

حاجة السيطرة

تعبر هذه الحاجة عن حب ورغبة الشخص في التحكم بالآخرين وبمسيرهم ، فالشخص الذي لديه هذه الحاجة ، تراه يصرف الجهد والتفكير للحصول على السلطة التي تمكنه من ذلك ، ويعتبرها وسيلة للنجاح ، مثل هؤلاء الأشخاص لا يعطون إهتماماً لدفع وحسن العلاقة مع الآخرين ، ولا يهتمهم رضاهم عنهم ، وإذا إستلموا منصباً إدارياً ، فهم ميالون لأن يصبحوا ديكتاتوريين في العمل والإشراف على مرؤوسيههم . ويتمتع صاحب هذه الحاجة بالإستقلالية والزرعة الأنانية ، فصفة الأنا عالية جداً لديه ، ويقاوم التفوق عليه ولا يحب الخسارة أو الهزيمة .

172-Door-to-Door Selesmen

رجال بيع المنازل

أحد أساليب البيع المباشر التي يعتمد عليها المنتجون للسلع والخدمات ، الذين يقومون ببيع منتجاتهم للمستهلك الأخير أو الزبون مباشرة دون وسطاء . حيث يقوم رجل البيع أو مندوب مبيعات الشركة بزيارة الزبائن في منازلهم ، لعرض السلعة عليهم وشرح مزاياها وكيفية إستخدامها... الخ ، وإقناعهم بشرائها .

173-Dormant Account**الحساب المصرفي الساكن**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Inactive Account

حساب مصرفي غير نشط

174-Doubtful Loans**القروض المشكوك فيها**

هي القروض التي تمنحها المصارف للغير بدون ضمان ، حيث تكون درجة المخاطرة المصاحبة لها بعدم سدادها من المقرض عالية ، وتكون عادة بسعر فائدة عالي .

175-Dow-Jones Average Theory**نظرية داو جونز الخاصة بالأوراق المالية**

صاحب هذه النظرية الأمريكي " Chatles H.Dow " الخاصة باستثمار الأوراق المالية في بورصة نيويورك وتتلخص فكرتها بما يلي : إن مستوى أسعار الأوراق المالية العام يرتفع وينخفض مع الدورة الاقتصادية على شكل موجات البحر ، وأن حركة الأسعار هذه تستمر في إتجاهها حتى يظهر على ما يدل على احتمال تغيير الأسعار .

176-Down Payment**مقدم الثمن**

مبلغ من المال يدفعه المشتري للبائع ويمثل جزءاً من قيمة البضاعة التي يريد شراءها منه ، على أن يسدد باقي قيمتها لاحقاً ، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقدم هو بمثابة حجز للبضاعة التي قام بشرائها المشتري من البائع ، الذي لا يمكنه التصرف بها أو بيعها لمشتري آخر. ويحدد البائع عادة فترة زمنية لسريان هذا الحجز ، فإذا لم يسدد المشتري باقي قيمة البضاعة له ، يفقد المشتري هذا المقدم ، ويمكن للبائع أن يبيع البضاعة لشخص آخر .

177-Downsizing of Manpower**تخفيض القوى العاملة في المنظمة**

سياسة تتبعها المنظمات تقوم من خلالها بتسريح جزء من قوتها العاملة الفائضة عن حاجتها بسبب إجراء تعديلات على نشاطها للتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، كتقليص حجم الإنتاج بسبب شدة المنافسة، أو تخفيض تكلفة العمل من أجل تخفيض تكلفة المنتج وتقوية المركز التنافسي سعري ... الخ . ويتم التخفيض والاستغناء عادة للقوى العاملة التي لم تعد المنظمة بحاجة لمهارتها أو العمالة النصف ماهرة .

178-Down Time**وقت العطلّة**

الزمن الذي يتوقف فيه العامل أو الموظف عن العمل ليس بسببه بل بسبب توقف الآلة أو خط الإنتاج ... الخ عن العمل ، إما بسبب عطل فني ، أو إنقطاع التيار الكهربائي ، أو إعادة تجهيز الآلة ... الخ .

179- Downwards Communication**الاتصال الهابط أو النازل**

إتصال رسمي يحدث داخل المنظمات عبر هياكلها التنظيمية ويأخذ شكل شبكة إتصالات عمودية رأسية ينقل من خلالها الأوامر والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين حيث تصدر من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ، وبالتالي فهو يربط المستويات الإدارية بعضها ببعض من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته .

180-Drawee

المسحوب عليه

هو الشخص أو المصرف الذي يكون السند المالي مسحوباً عليه .

181-Drawee Acceptance

قبول المسحوب عليه

تعهد المسحوب عليه السند ، بأداء قيمة السحب أو السند في موعد الإستحقاق .

182-Drawer

الساحب

هو الشخص الأمر بدفع قيمة الشيك ، أو ساحب السند المالي .

183-Drop Product Strategy

إستراتيجية المُنْتَج الساقط

المنتج الساقط أو الهابط كما يسميه بعضهم ، هو السلعة التي لم يعد بمقدورها منافسة السلع الأخرى ، حيث هناك انخفاض مستمر في رقم مبيعاتها والإستمرار في إنتاجها يشكل خطراً على أرباح الشركة التي تنتجها . وتتضمن هذه الإستراتيجية تقرير الحلول المناسبة للتعامل مع هذا الموقف ، حيث يكون هناك في العادة عدة حلول يجب صنع قرارات بشأنها أهمها :

- إيقاف المنتج بشكل تدريجي .
- إيقاف المنتج بشكل فوري .
- إيقاف الترويج بشكل نهائي أو تدريجي .
- كيفية تصريف المخزون بسرعة (تخفيض السعر مثلاً) .
- هل ستنجح الشركة قطع الغيار بعد إيقاف المنتج أم لا ؟

184-Dry Promotion

الترقية الجافة

هي التي لا يصاحبها زيادة في راتب المرقى ، ويحدث ذلك عندما تكون درجة المترقي الوظيفية أقل من الدرجة المطلوبة لشغل الوظيفة التي ستم الترقية إليها . هذا النوع من الترقية إستثنائي ، ويحدث في حالة عدم وجود شخص ذو كفاءة ومؤهل لشغل الوظيفة الجديدة ممن هم في نفس الدرجة المحددة للوظيفة التي ستم الترقية إليها .

185-Dual Command

إزدواجية الأمر

أنظر المعنى في المصطلح المعاكس :

Unity of Command

وحدة الأمر

186-Dual Control System

نظام الرقابة المزدوجة

يقوم هذا النظام على أساس التأكد من صحة العمل وفق المعيار (أو المعايير) المطلوب مرتين ومن قبل شخصين أو جهتين مستقلتين ، من أجل ضمان صحة ودقة تنفيذ المطلوب أدائه أو تنفيذه .

187-Dual-Ladder Carrer Path

مسار السلم الوظيفي الثنائي

المسار أو السلم الوظيفي هو الوظائف المحتمل أن يترقى إليها الموظف خلال حياته الوظيفية في المنظمة التي يعمل فيها . بعض المنظمات التي تكون طبيعة عملها فنية حيث يكون لديها نسبة كبيرة من المهندسين والمبرمجين والباحثين .. الخ ، تلجأ إلى استخدام مسارين أو سلمين للترقية الوظيفية . الأول ويكون مساراً فنياً قصيراً ، حيث يترقى ويتدرج الفني فيه ويصل إلى نهايته سريعاً بسبب قلة عدد الوظائف الواقعة عليه . والثاني مسار إداري وهو أطول يمكن للفني الموظف الوصول إلى وظائف إدارية عليا ، فالفني الذي لديه طموح وإمكانات إدارية ، يمكنه أن ينتقل إلى المسار الإداري ، بعد أن يبلغ نهاية المسار الفني .

188-Dual Loyalty of Employees

ولاء العاملين المزدوج

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى أن لدى العاملين في المنظمات عادة ولاءين ينتج عنهما إلزامين لجهتين . الأول الولاء للمنظمة التي يعملون فيها وينتج من خلال ما تقدمه لهم من حوافز مالية ومعنوية وفكرية يشبعون بها حاجاتهم المختلفة . الثاني ولاءهم للنقابة التي تحقق لهم مكاسب متنوعة من خلال مفاوضاتها مع المنظمة ، وهذه المكاسب تكون إضافة لما تقدمه المنظمة لهم من حوافز ، وهي تمنح النقابة القوة مما يزيد من ولاء العاملين لها .

189-Dual Office Job Holding

الإحتفاظ بوظيفتين بوقت واحد

عند الضرورة ولأسباب معينة كغياب موظف عن عمله لفترة زمنية ، أو أن هناك وظيفة خالية لم يعين فيها أحد ، تلجأ المنظمات بأن تجعل أحد موظفيها يشغل الوظيفة الخالية إلى جانب وظيفته الأصلية . ويستخدم هذا الأسلوب في الوظائف المكتبية والإدارية ولفترة زمنية قصيرة وليست طويلة ، لأنها تشكل عبءاً على الموظف الذي يقوم بأداء وظيفتين معاً .

190-Dual Purpose

ثنائي الغرض أو الهدف

طريقة أو أسلوب أو إجراء أو قرار ... الخ يحمل في طياته أو طياتها غرضين يراد تحقيقهما من وراء التطبيق .

191-Due From Banks

المستحق على المصارف

بعضهم يترجم هذا المصطلح إلى المصارف المدينة ، وهو مجموع المبالغ المستحقة لمصرف دائن على المصارف الأخرى ، كما تظهرها دفاتره المحاسبية .

192-Due to Banks

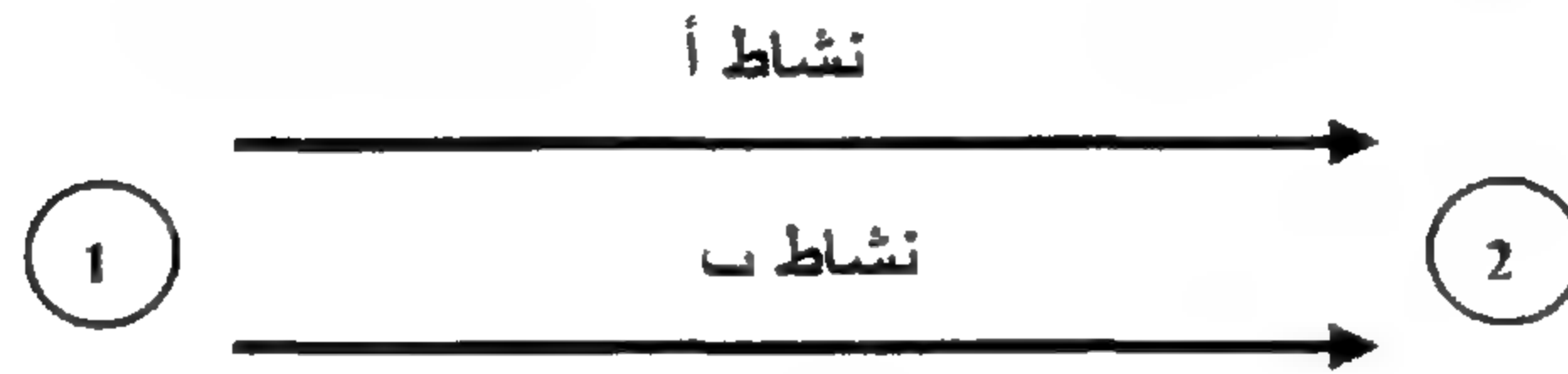
المستحق للمصارف

بعضهم يترجم هذا المصطلح إلى المصارف الدائنة ، وهو مجموع المبالغ المستحقة للمصارف الأخرى الدائنة على المصرف المدين ، كما تظهرها دفاترها المحاسبية .

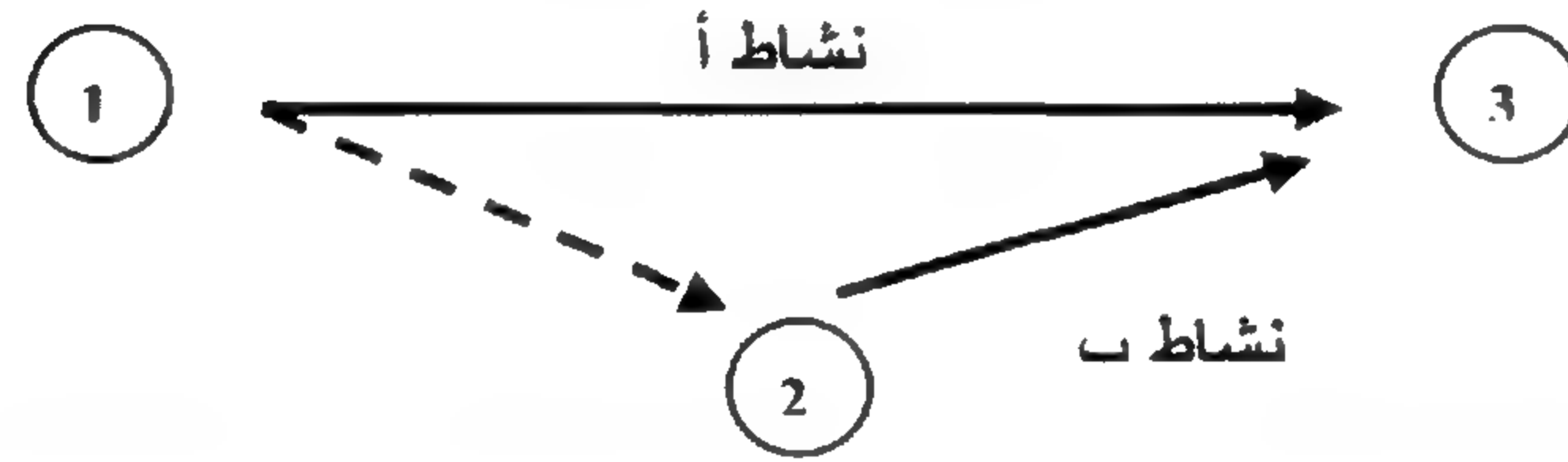
193-Dummy Activity

النشاط الوهمي (الزائف)

مصطلح يستخدم في مجال أسلوب شبكات الأعمال والمسار الحرج ، وبشكل خاص في متابعة تنفيذ المشروعات وتقييمها. ويرسم هذا النشاط على شبكة الأعمال بسهم متقطع.... في حالة وجود نشاطين يبدأان من بداية حدث واحدة ، وينتهيان بحدث واحد كما في الشكل التالي :



هذا الرسم خطأ المفروض أن يرسم بالشكل التالي :



194-Dumping

إغراق السوق بالبضائع

إقدام شركة على بيع منتجها في سوق أو أكثر بسعر أقل من سعر المنتجات المنافسة في هذا السوق ، وذلك بهدف منافسة المنتجات المماثلة ، أو للتخلص من الكميات الفائضة لديها .

195-Duopoly Distribution

إحتكار التوزيع الثنائي

يستخدم هذا المصطلح في مجال التسويق ويعني ، إنفراد منشأتان أو موزعان بتوزيع سلعة واحدة في السوق .

196-Durable Goods

سلع معمرة

يتصف هذا النوع من السلع وعملية تسويقها بالخصائص التالية :

- عمرها الإنتاجي طويل .
- سعرها مرتفع .
- هامش ربحها مرتفع .

- لا تشتري خلال فترات متقاربة .
 - تباع من خلال وكلاء معتمدين .
 - يحتاج تسويقها إلى جهد ترويجي .
 - لا يُقدم المستهلك على شرائها إلا بعد تفكير ومفاضلة بينها وبين عدة بدائل لها .
 - المستهلك مستعد لبذل الجهد في سبيل شراء أفضلها .
- ومن أمثلة هذه السلع : السيارات ، الآلات ، التلفزيونات ، الحاسبات ... الخ .

197-Duty –Free Market

السوق الحرة

سوق محدد تباع فيه البضائع بدون رسوم ، أي معفاة من الضرائب وخاصة الجمركية ، ويوجد هذا السوق في الموانئ الجوية والبحرية وفي المدن ، وبالتالي فهي لا تباع السلع سوى للمسافرين ولأعضاء السلك الدبلوماسي وغيرهم ممن هم ليسوا من أبناء البلد .

198-Dynamic Data

البيانات الحركية

نوع من البيانات التي تتصف بالحركية المستمرة أي أنها دائمة التغير مثل : رقم المبيعات ، المخزون السلعي والمواد ، الموازنة التقديرية ، تقارير التقييم ... الخ .

199-Dynamic Environment

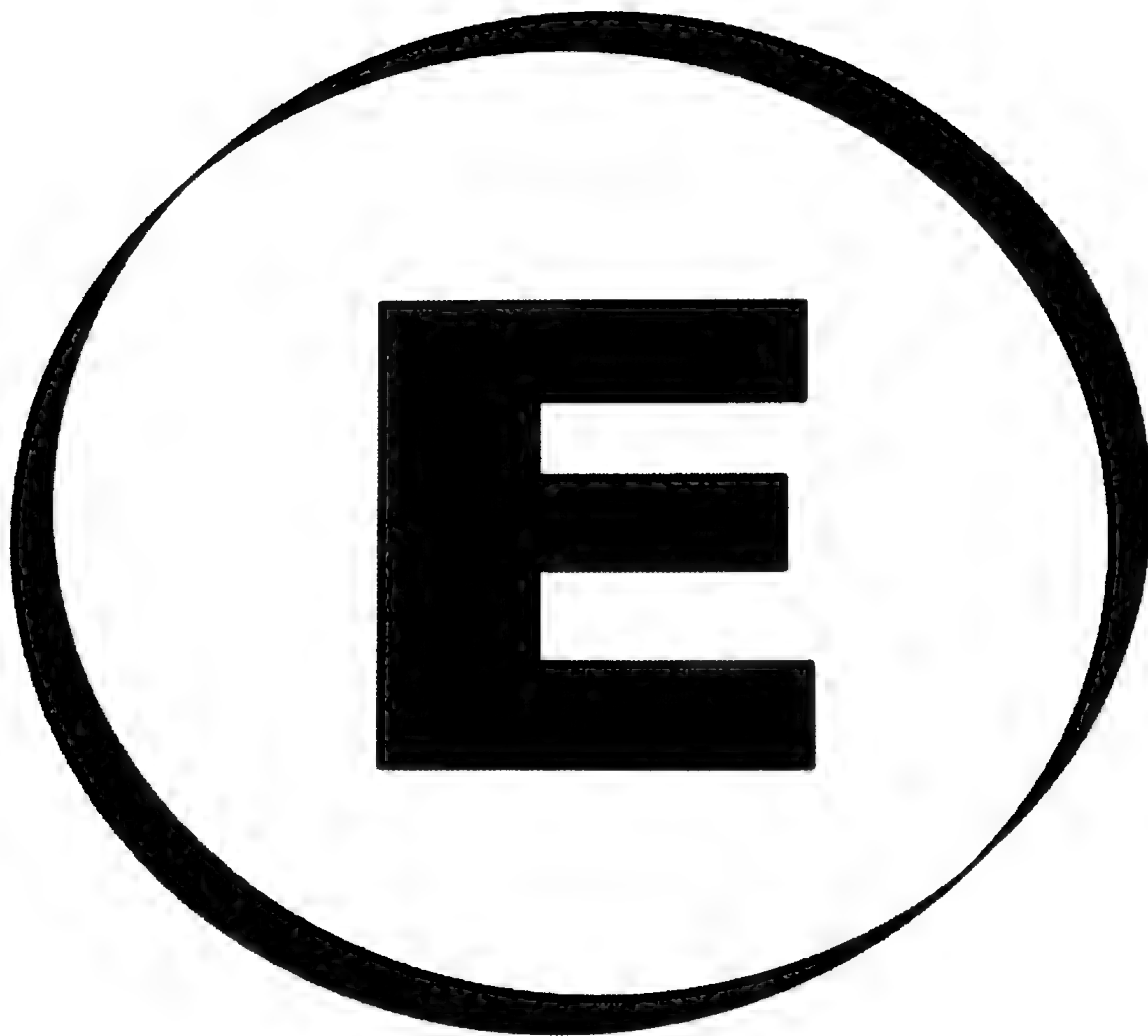
بيئة متغيرة

هي البيئة التي تكون حركة متغيراتها سريعة ومتتالية ، وتتصف بدرجة عالية من عدم الاستقرار ، وهذه الحركة إما قد تحدث بشكل عشوائي ، أو مفاجئ ، أو بسبب تداعيات معينة تكون معروفة . وتكون درجة المنافسة فيها عالية جداً ، كذلك الابتكارات والاختراعات ، ودرجة التجانس فيها قليلة .

200-Dysfunctional Conflict

الصراع بين العاملين وإدارة المنظمة

يسمى بعض المختصين هذا النوع من الصراع بالصراع غير الوظيفي ، ويعبر عن وجود خلل في العلاقة بين العاملين وإدارة المنظمة التي يعملون فيها ، ويحدث بسبب عدم رضاهم عن سياسات الإدارة في مجال التوظيف وتعاملها معهم . ويؤثر هذا الصراع بشكل سلبي في الفاعلية التنظيمية، ويأخذ شكلين : الأول منظم ويحدث عندما يتفق العاملون على تصرف أو موقف مخطط من قبلهم لمواجهة الإدارة حيال تصرفاتها معهم التي هي غير مرضي عنها منهم ، و يترجم ذلك إلى إضراب عمالي ، أو تخفيضهم لكمية الإنتاج ، أو رفع تكلفة التشغيل . أما الثاني فهو غير منظم ويعبر عن تصرفات فردية أو شخصية لمواجهة تعامل إدارة المنظمة مع العاملين لديها ، ويتجسد في كثرة التأخير، والغياب عن العمل ، وكثرة الإجازات المرضية ... الخ .



1- Early Retirement

التقاعد المبكر

- ترك الموظف أو العامل العمل في المنظمة قبل بلوغه السن القانوني للتقاعد طوعاً أي وفق رغبته . وتسمح بعض المنظمات بالتقاعد المبكر لأحد السببين التاليين أو كليهما معاً :
- إتاحة الفرصة لتوظيف موارد بشرية شابة وتجديد نشاط المنظمة بإدخال أفكار ومهارات جديدة يسمونها بالدم الجديد .
 - تخفيض تكلفة العمل .

2- Earmarking of Credit

الحجز من الحساب المصرفي

قيام المصرف بحجز مبلغ من المال من حساب مفتوح لديه بناءً على طلب صاحب الحساب (العميل) من أجل تنفيذ عملية معينة .

3- Earning Per Share (EPS)

ربح السهم الواحد

يعتبر ربح السهم الواحد من أهم المؤشرات وأكثرها إستعمالاً من قبل المحللين الماليين في أسواق الأوراق المالية ، لأنه يعطي فكرة عن قدرة المنشأة على توليد الأرباح ، ويحسب عن طريق :

$$\frac{\text{الربح الصافي}}{\text{عدد الأسهم}}$$

4- Earning Reserve

الأرباح المحتجزة أو احتياطي الأرباح

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف :

Retained Earning

5- Economic Order Quantity

الكمية الاقتصادية للشراء

هي كمية الشراء المناسبة التي عندها تكون تكلفة الشراء والتخزين أقل ما يمكن ، وفي الوقت نفسه تضمن هذه الكمية إستمرارية العمل وعدم توقفه بسبب نفاد المخزون . فالكمية الاقتصادية للشراء تعمل على تحقيق هذا التوازن بين التكلفة وإستمرارية العمل . ويتم تحديد هذه الكمية بطرق متعددة هي : الطريقة الرياضية ، والمحاسبية ، والبيانية ، ويؤخذ في الإعتبار عند تحديدها مجموعة من العوامل أهمها مايلي :

- إذا كانت المادة ذات إنتاج موسمي في هذه الحالة يجب شراءها بكمية كبيرة .
- ندرة المادة في السوق ، فإذا كانت نادرة في هذه الحالة يجب شراء كمية كبيرة منها .
- توقع تبدل الأسعار مستقبلاً ، فإذا كان السعر سيرتفع مستقبلاً هذا يدفع للشراء بكميات كبيرة .
- إرتفاع تكلفة الشراء التي تدفع للشراء بكمية كبيرة لتخفيض هذه التكلفة .

- تكلفة التخزين المرتفعة تدفع للشراء بكمية قليلة .
- خصم الكمية الذي إذا كان مرتفعاً فهذا يدفع للشراء بكمية كبيرة .

6- Economical Rationality at Work

العقلانية الاقتصادية في العمل

- مفهوم ظهر في مطلع القرن العشرين الماضي من قبل مدرسة الإدارة العلمية في الإدارة التي كان "رائدها" فريدريك ونسلو تايلور Frederick W. Taylor " ويتكون هذا المفهوم من شقين :
- الأول ويتعلق بإنتاجية العمل التي يمكن زيادتها عن طريق عناصر أساسية هي : تقسيم العمل والتخصص ، دراسة الحركة والزمن من أجل الحد من الإسراف في مواد العمل المادية والبشرية (الجهد والزمن) ، تحسين ظروف العمل المناخية للمساعدة في زيادة إنتاجية العمال .
 - الثاني ويتعلق بموضوع الحفز الإنساني ، حيث أعتبر هذا المفهوم أن العامل رجل إقتصادي حافزه ودافعه للعمل هو المال وربط الأجور بمقدار الإنتاج .

7-Economical Environment of Marketing

بيئة التسويق الاقتصادية

تشتمل البيئة الاقتصادية على متغيرات عدة منها على سبيل المثال وليس الحصر: حالة السوق من حيث العرض والطلب على السلع والخدمات ، المنافسة ، مستوى الأسعار ، الحالة الاقتصادية ، العامة (رواج، ركود) ، الناتج القومي ، مستوى الدخل الفردي ... الخ ، هذه المتغيرات هي التي تشكل البيئة والمناخ الإقتصادي ، الذي يتوجب دراسته ، وصنع القرارات الإستثمارية وغير الإستثمارية في ضوء هذه الدراسة.

8-Educational Assistance Benefit

المساعدة التعليمية مميزة وظيفية إضافية

مساعدة مالية على شكل حافز تقدمه بعض المنظمات للعاملين لديها ممن يودون متابعة دراستهم في الجامعات أو المعاهد المتخصصة لزيادة معارفهم ومهاراتهم لمصلحتهم ومصلحة العمل . وينظر إلى هذه المساعدة على أنها استثمار بشري له عائد يتمثل بارتفاع إنتاجية المورد البشري في المنظمة . وتأخذ هذه المساعدة أشكالاً عدة مثل : دفع قسط الجامعة ، دفع قيمة الكتب ، إجازة براتب ، نفقة المواصلات .. الخ .

9-Effective Demand

الطلب الفعال

هو الذي يكون مقترناً بوجود مقدرة شرائية لدى المستهلك التي تمكنه من شراء السلعة . فوجود الحاجة لديه للسلعة دون وجود المقدرة الشرائية عنده لشرائها ، هذا لا يشكل طلباً فعالاً. لذلك يلجأ بعض المنتجين والبائعين في هذه الحالة إلى إيجاد هذه المقدرة ، وذلك عن طريق منح إئتمان تجاري ، أو بيعه بالتقسيط ، أو قيام المصارف التجارية بتسليف المواطنين من أجل الشراء ، فهذه الوسائل هي أدوات يمكن من خلالها خلق الطلب الفعال لدى المستهلك .

10-Effectiveness of Incentive

فاعلية الحافز

- يقصد بالفاعلية هنا ، مدى قدرة الحافز على إثارة دافعية الإنسان على أداء وسلوك مرغوبين فيهما من قبل من يقدم الحافز. ويكتسب الحافز الفاعلية أو القوة من خلال ما يلي :
- مدى إتفاقه مع الحاجة (توافقه وتكامله معها) فالإنسان الجائع لا يحفز به الشراب بل يحفز به الطعام .
 - صعوبة وسهولة ما هو مطلوب للحصول على الحافز ، فإذا كان صعب جداً ، فُقدَ الأمل في الحصول عليه ولا يكون الحافز في هذه الحالة فعالاً .
 - العائد المتوقع من الحافز ، فكلما زاد العائد زادت قوة الحافز .
 - وضوح المطلوب للحصول على الحافز، فالغموض يضعف من فاعلية الحافز .

11-Efficiency

كفاية

- تشير إلى حسن استخدام وإستثمار الموارد المتاحة وتحقيق نتيجة إيجابية منها تتمثل بمخرجات (سلعة ، خدمة) ذات تكلفة منخفضة وجودة جيدة ، وعليه فهي معيار لتقييم حسن استخدام الموارد .

12-Efficiency of Plan

كفاية الخطة

- توصف الخطة بالكفاية عندما تحقق أهدافها بأقل جهد وبأقل تكلفة ، فقد تُحقق الخطة أهدافها لكن بتكلفة عالية ، أو بتكلفة غير ضرورية ، ففي هذه الحالة لا تتصف بالكفاية .

13-Efficiency Wage Theory

نظرية كفاية الأجر

- إتجاه في مجال الحوافز ودفع الأجور مفاده : أن يكون مستوى أجور العمال في المنظمة أعلى من مستوى الأجور المدفوعة في المنظمات الأخرى المشابهة والمنافسة ، من أجل إستقطاب قوى عاملة ذات مهارة عالية يكون بمقدورها ومن خلال مهارتها وخبرتها تحقيق إنتاجية عالية وفاعلية أداء ، حيث يغطي ذلك زيادة تكلفة الأجور المدفوعة لهم ، وهذا ما يتوافق مع مفهوم أن الإنفاق على الموارد البشرية هو إستثمار له عائد .

14-Egalitarian Pay Structure

هيكل الرواتب و الأجور القائم على المساواة

- نظام تستخدمه بعض المنظمات لدفع رواتب وأجور العاملين لديها ويقوم على إعتقاد مفاده : إن دفع راتب أو أجر واحد متساو لجميع العاملين الذين يعملون في وظيفة واحدة أو مجال عمل واحد ، يجعلهم يشعرون بالمساواة وهذا ما يحسن من مستوى رضاهم الوظيفي .

15-Ego

الأنيا

- ويسمونها بعضهم الأنانية وحب الذات ، وهي نزعة فطرية مخلوقة مع الإنسان ، فتحقيق الحاجات والمصالح الذاتية شيء غريزي لديه ، وهي متفاوتة من شخص لآخر فنجد مستواها عالياً جداً لدى

بعضهم، ومتوسطة لدى الآخر ، وضعيفة لدى فئة قليلة من البشر . فالإنسان وبسبب حب البقاء ، يكون لديه نزعة أنانية يفضل من خلالها ذاته على الآخرين ، فمصلحته الشخصية فوق مصالح الآخرين .

16-Egotistical

الغرور

مرض نفسي يصاب به الكثيرون ، يجعل الإنسان يرى أن لديه صفات تجعله متميزاً عن الآخرين وذلك من وجهة نظره الخاصة ، ومن الصعوبة بمكان إقناعه بشيء هو غير مقتنع به ، وهو على الدوام يتفاخر بنفسه وبكل ما يخصه .

17-Elastic Demand

الطلب المرن

هو الطلب الذي يتأثر حجمه بارتفاع وانخفاض السعر ، فالعديد من السلع يتأثر حجم الطلب عليها برفع أو تخفيض سعرها ، فالارتفاع سيؤدي إلى انخفاض الطلب ، في حين أن الانخفاض في سعرها سيؤدي إلى زيادة الطلب عليها ، ومن هذه السلع مثلاً الملابس ، السيارات ، وغيرها . وبالنسبة للخدمات سيؤدي تخفيض سعرها أيضاً إلى ارتفاع الطلب عليها ، فتخفيض سعر شراء تذاكر السفر بالطائرات سيؤدي إلى ارتفاع عدد المسافرين على متنها ، والعكس صحيح .

18-Electronic Brain Storming

العصف الذهني الإلكتروني

فكرة هذا العصف هي ذاتها فكرة العصف الذهني العادي (يمكن الرجوع لهذا المصطلح في Brain Storming) المستخدم في مجالات التدريب ، مع فارق أن المشتركين في عملية العصف الذهني هنا ليس بالضرورة أن يكونوا متواجدين في نفس القاعة ، بل يمكن أن يبقوا في أماكن عملهم ومعيشتهم ، حيث يمكنهم من خلال الحاسوب وشبكة الإنترنت ، أن يتواصلوا ويطلعوا على أفكار بعضهم ، ويناقشوها ويتداولوها سوية .

19-Electronic Commerce

تجارة إلكترونية

مبادلات تجارية إقتصادية تتم بين الشركات أو بين أشخاص مع شركات عبر شبكة الإنترنت من أجل الحصول على معلومات تتعلق بالسلع ، وعقد صفقات بيع وتنفيذها، فمن خلالها يمكن أن يحدث ما يلي :

- طلب شراء سلع .
- طلب معلومات عن سلع والحصول عليها .
- دفع قيمة سلع .
- تقديم الدعم الفني من البائع للمشتري .
- متابعة طلبات الشراء .

20- Electronic Government (SMART)

صفات الحكومة الإلكترونية

يشير كل حرف من حروف كلمة SMART ، إلى صفة معينة تتصف بها الحكومة الإلكترونية الجيدة ، في ما يلي مدلول كل حرف :

- S ويرمز للبساطة Simplicity .
- M ويرمز للأخلاقية Morality .
- A ويرمز للمساءلة Accountability .
- R ويرمز إلى سرعة الإستجابة Responsiveness .
- T ويرمز للشفافية Transparency .

21- Elliott Waves Theory

نظرية إليوت للأمواج

هي إحدى نظريات تحليل الأوراق المالية والسوق المالي التي وضعها إليوت عام 1934، وتقوم على الافتراضات التالية :

- إن سوق الأوراق المالية سوق يتمتع بالحرية فالأسعار فيه تتحدد وفق قوى العرض والطلب .
- يمكن قياس تحركات السوق بطريقة رقمية .
- يوجد عدداً كبيراً جداً من المشتركين (المتعاملين) في السوق .
- يوجد عدداً كبيراً من المشتركين في السوق يجنحون أحياناً إلى الإفراط في ردة الفعل سلباً أو إيجاباً، مما يؤدي إلى حدوث أخطاء في تسعير الأوراق المالية .
- بناءً على الفرضية السابقة ، فإن هناك حالة نفسية في السوق لدى المشتركين يمكن قياسها، وهذا ما يفسر التحركات السعرية في بعض الأسهم التي تكون عكس الاتجاه المتوقع علمياً . فعلى سبيل المثال كثيراً ما نرى أسعار أسهم بعض الشركات تنخفض بعد نشر أخبار جديدة عن الشركة سواء أكانت صحيحة أو خاطئة .

ويمكن القول أن هذه النظرية هي محاولة لقياس الأداء النفسي للمشاركين في السوق المالي وفي ما يلي شرح لمسألة الأمواج :

- الموجة الأولى : سيبدأ السوق بحركته الأولى بالارتفاع .
- الموجة الثانية : بعد حدوث الارتفاع سيشعر المشاركون بالسوق بأن سعر الأسهم قد أصبح مرتفعاً أكثر من اللازم مما يجعلهم يقبلون على البيع لجني أرباح سريعة ، مما يؤدي إلى هبوط السعر ، والعودة إلى ما كان عليه في الموجة الأولى .
- الموجة الثالثة : يقوم المشاركون بدراسة السهم وشرائه على أمل حدوث إرتفاع بسعره ، حيث يبدأ بالارتفاع من جديد .

- الموجة الرابعة : يبدأ المشتركون ببيع السهم ثانية لكن البيع لا يكون قوياً لإعتقادهم أنه سيرتفع أكثر .
- الموجة الخامسة : سيقوم عدد أكبر من المشتركين بشراء السهم وتبدأ حالة من الهستيريا لديهم ، حيث يتسارع إرتفاع سعر السهم ويصل إلى حده الأقصى ، ثم يعاود الانخفاض إلى أن يصل إلى الموجة الأولى ، ثم تبدأ الموجات التالية تتكرر .

22- Embargo

الحظر الجمركي

قيام الدولة بإصدار قرار أو قانون ...الخ يمنع إستيراد سلعة معينة أو أكثر، من أجل توفير الحماية للمنتج المحلي ، أو لوجود مواصفات غير سليمة في السلعة تؤثر سلباً في صحة المواطنين أو البيئة .

23- Emergency Decision

قرارات طارئة

تتصف القرارات الطارئة بدرجة عالية من الإلحاح والإستعجال ، فهي عادة تكون مفاجئة نتيجة ظهور مشكلة طارئة تمارس ضغطاً على صانع القرار، الذي لا يجد متسعاً من الوقت ليجمع المعلومات والبيانات ويحللها كما هو الحال في الظروف العادية . لذلك تكون مثل هذه القرارات في الغالب قائمة على الخبرة والحدس والتخمين أكثر من البحث والتقصي والتخطيط .

24- Emergency Goods

السلع الطارئة

هي التي تُشترى لسداد حاجة ضرورية طارئة ظهرت فجأة ، حيث لا يقوم المستهلك بمقارنة سعرها بين المتاجر التي تبيعها ليختار أجودها وأرخصها . فانفجار إطار سيارة في السفر ، يدفع صاحبها لشراء إطار من أقرب مكان ، لأنه لا يخاطر بالانتقال بسيارته للمكان الذي يبيع الإطارات بسعر أقل وهو ليس بحوزته إطار احتياطي .

25- Emergency Leave

إجازة طارئة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Causal Leave

26-Emergent Strategy Creation Approach

مدخل إعداد (خلق) الإستراتيجية الطارئة

نهج تستخدمه المنظمات في وضع إستراتيجيتها في ضوء رؤية مستقبلية غير واضحة فيما يتعلق بالسوق والمنافسة ، حيث تكون درجة التأكد منخفضة والمخاطرة عالية . في ظل هذه الظروف غير الإعتيادية أو الطارئة التي تواجهها المنظمة تُشكل إستراتيجية طارئة للتعامل مع هذه الظروف ، ويكون تخطيطها في هذه الحالة ليس طويلاً وتبحث عن فرصة إستثمارية تصاحبها أعلى درجة من التأكد ولو كان العائد المصاحب

لها منخفضاً ، وتستمر المنظمة بتطبيق هذه الإستراتيجية الطارئة حين وضوح الرؤية وتغير الظروف غير الاعتيادية .

27- Emotional Buying Motives

دوافع الشراء العاطفية

تشكل هذه الدوافع لدى المشتري أو المستهلك نتيجة عوامل ومؤثرات عاطفية ليست رشيدة فتجعل قرار الشراء لديه لا يعتمد على التفكير والدراسة الجيدتان وبعيداً عن المنطق . ومن هذه العوامل : الشراء للتقليد ، التفاخر ، المظهر ، الإنفراد بالشيء ، تغير الموديل أو الموضة ، المتعة لمجرد الشراء .

28-Emotional Maturity

النضج العاطفي

قدرة الإنسان على التحكم والسيطرة على النفس وعلى عواطفها ، ويعد النضج العاطفي إحدى صفات المدير الناجح ، وإحدى خصائص التوازن النفسي الأساسي .

29-Emotional Motives

الدوافع العاطفية

تمثل مجموعة واسعة من الحاجات الإنسانية ، إنطلاقاً من أن وراء كل دافع حاجة ، ومن هذه الدوافع : حب التميز ، التباهي ، التفاخر ، التسلية ، المركز الاجتماعي ، التقليد (المحاكاة) الصداقة ، ... الخ .

30-Empathatic Listening Skill

مهارة الإصغاء المتعاطف

من المفيد جداً في عملية الإتصال الشفهي أن نفهم المعنى الواضح المباشر ، وأيضاً المعنى الضمني غير المباشر . ويتم نقل المعنى الواضح المباشر عن طريق معاني الكلمات التي يستخدمها المرسل ، ومن أجل فهمها ، من الضروري أن نغير إنتباهنا العميق إلى كل ما يقال . فعلياً أن ننصت "بالأذن الداخلية" أي أن نستخدم شعورنا وإحساسنا في إدراك المعاني الضمنية لدى المرسل ، إذا كان علينا أن نسمع الشخص من الداخل . ويستدعي الإنصات إلى الشخص من الداخل (أي المعاني الضمنية للرسالة) إلى التعاطف EMPATHY الذي يتطلب قدرة لدى المستمع على وضع نفسه في مكان الشخص الآخر ، وتقلد دوره ووجهة نظره ، وعواطفه . فالإنصات "المتعاطف" هو سماع وفهم المحتوى العاطفي والمشاعر ، والحالة النفسية ، ومزاج الشخص الآخر ، ويتطلب أسلوباً خاصاً للإستماع . إن الإصغاء أو الإنصات المتعاطف جزء من الإتصال الشخصي الذي يحدث بين شخصين وفي اتجاهين ، وقد أستعير مفهومه من الطرق الموجهة المستخدمة في مجال طب علم النفس، التي قام بوضعها وتطويرها الدكتور " كارل روجرز". بموجب هذه الطرق لا يكون دور الأخصائي بالمعالجة النفسية تشجيع المريض على التحدث وتقوية الإتصال معه خارجياً ، بل عليه أن يحدث إتصالاً داخلياً مع المريض ليعرف ما يجول في ذاته . لذلك يجب أن يُعَلِّمَ المريض كيف يعبر عن نفسه وأن تتاح له هذه الفرصة وهي فرصة التعبير . والشيء نفسه في منظمة الأعمال ، فالمشرف وباقي أعضاء الإدارة هم بمثابة أو شبيه بأخصائي الطب النفسي الذي أشير إليه

آناً . فإذا أرادوا أن يحققوا اتصالاً ناجحاً ذا إتجاهين مع الآخرين ، يجب في هذه الحالة أن يتيحوا الفرصة للآخرين في أن يعبروا عن أنفسهم .

31-Empirical Management School

المدرسة التجريبية في الإدارة

تقوم هذه المدرسة الفكرية في الإدارة على فكرة أساسية مفادها : "دعونا ننظر إلى العديد من الأعمال الناجحة ومديريها الناجحين ، وكيف أنجزوا نجاحهم ، لنستفيد منها ، ونكون قادرين على تحويل أعمالنا إلى نجاحات مثلهم . يتضح أن هذه المدرسة تقيم وزناً لأهمية الخبرة العملية والاستفادة من تجارب الآخرين، ومن ثم تكوين تعميمات تتعلق بطبيعة وعمل الإدارة ، ليستفيد منها الآخرون أيضاً .

32-Employability Doctrine

قاعدة تكييف العاملين للعمل في وظائف متعددة

تضطر المنظمات بسبب التغيرات التي تحدث في بيئة أعمالها وخاصة المنافسة إلى إعادة هيكلة أعمالها من جديد للتكيف مع هذه التغيرات ، فتقوم بإلغاء وظائف أحياناً وإستبدال وظائف قديمة بوظائف جديدة أحياناً أخرى . فبدلاً من تسريح القوى العاملة لديها وإستبدالها بقوى جديدة تتماشى مع التغيرات التي تحدثها ، تقوم بإعداد برامج تدريب وتنمية للعاملين لديها ، من أجل إكسابهم مهارات ومعارف متنوعة تمكنهم من العمل في عدد من الأعمال أو الوظائف الحالية والمستقبلية ، فبهذه الطريقة يكون لدى الفرد إمكانية العمل في بدائل متعددة من الوظائف ، وتكون المنظمة قد كسبت إنتماء وولاء العاملين لديها بهذه الطريقة ، من خلال إحساسهم بالطمأنينة والأمان الوظيفي وعدم الخوف من فقدانهم لأعمالهم في المنظمة . إلى جانب هذه الفائدة، تحقق المنظمة فائدة أخرى وهي تخفيض معدل دوران العمل لديها وتكاليفه .

33-Employee

مستخدم

أصل الكلمة آت من Employ يستخدم ، فالمستخدم هو كل فرد يعمل داخل المنظمة براتب أو أجر وبالتالي فهو ليس مالكاً . فمن يدير المنظمة هو مستخدم ، ومن يعمل كفني صيانة هو مستخدم أيضاً ، والمبرمج على الحاسوب كذلك ، فجميع من يعمل في المنظمة هم مستخدمون يعملون لحساب المستخدم الذي هو المالك ، ويطلق عليهم تسمية العاملين في المنظمة أو الموظفين .

34-Employee Adaptability Ability

قدرة المستخدم على التكيف

إحدى صفات المستخدم المتميزة التي يجب أن يتصف بها ، وتعني إمكانيةه وفاعليته في/ على التكيف والتأقلم مع عدة أنواع من المهام والمسؤوليات التي تسند إليه ، وكذلك مع عدة بيئات عمل (وظائف) داخل المنظمة التي يعمل فيها ، والتكيف أيضاً بشكل خاص مع الناس والجمهور .

35-Employees Appraisal

تقييم العاملين

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

تقييم الأداء

Performance Appraisal

36-Employees Assistance Program

برنامج مساعدة العاملين

أنظر في المعنى المرادف :

مساعدة صاحب العمل للعاملين في التعامل مع مشاكلهم الخاصة

Employees Assistance With Personnel Problems

37-Employees Compensations

تعويضات العاملين

كافة العوائد المالية النقدية والعينية التي تدفعها المنظمات للعاملين لديها وتصنف إلى قسمين :

• تعويضات مباشرة : رواتب وأجور ، مكافآت مالية ، أجر إضافي ، حيث يحصل العاملون عليها من خلال أدائهم وجهدهم .

• تعويضات غير مباشرة : تقدمها المنظمة لجميع العاملين لديها على شكل خدمات متنوعة وبدون مقابل ، أو تسهم في تغطية جزء من تكلفتها والباقي يغطيه العاملون مثل : التأمين الصحي ، الضمان الاجتماعي ... الخ .

38-Employees Competence

كفاءة العاملين

الموظف أو العامل الكفؤ هو الذي لديه المهارة في العمل ، والجودة في الأداء ، وسلوكه حسن مع رؤسائه وزملائه في العمل ، ولديه روح التعاون والتفاني والإخلاص فيه .

39-Employees Conflict Resolution System

نظام حل خلافات (صراعات) العاملين

يستخدم هذا النظام في المنظمات الكبيرة الحجم ، وهو عبارة عن مجموعة من المحققين المؤهلين والمدربين ، يقومون بتطبيق مجموعة من الإجراءات الرسمية ، التي تنظر وتبحث وتحقق في الصراعات والخلافات التي تحدث بين العاملين ، التي يُقدَّم بها شكوى من قبلهم وبشكل موضوعي كجهة محايدة . ويرفع المحققون نتائج تحقيقهم للجهة المعنية صاحبة السلطة في المنظمة لصنع القرار المناسب ، بما يكفل حقوق العاملين تجاه بعضهم بعضاً .

40-Employees Contributions

مساهمات العاملين

ما يقدمه الموظف أو العامل للمنظمة من مؤهلات وخبرات ومهارات وجهد ووقت ، لقاء التعويض المالي الذي تدفعه له والحوافز الأخرى المتنوعة .

41-Employees Discharge

فصل العاملين من الخدمة

إنهاء خدمة العاملين بقرار من إدارة المنظمة لأسباب تتعلق بسوء السلوك والأمانة وعدم إطاعة الأوامر .
والصرف هنا يعني إنهاء علاقة الإستخدام التي كانت قائمة بين الفرد والمنظمة .

42-Employees Dismissal

صرف العاملين من الخدمة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Employees Discharge

43-Employees Firing

طرده العاملين من العمل

قرار تتخذه المنظمة بإنهاء خدمة موظف أو عامل بسبب سوء أخلاقه وسلوكه في العمل ، وإرتكابه مخالفة جسيمة للقواعد النازمة لسير العمل فيها ، والطرده هو أقصى عقوبة تنزل بحق العاملين ولا يستحق المطرود عادة أي تعويض .

44-Employees Functional Life Circle

دورة حياة الموظف

تمر حياة الموظفين في المنظمات بمراحل متعددة ومتلاحقة ، تبدأ مع بداية تعيينهم في المنظمة وتنتهي عند بلوغهم سن التقاعد ، بافتراض بقاء الموظف في المنظمة طوال حياته الوظيفية فيها، وفي ما يلي هذه المراحل:

- مرحلة الإستكشاف : وتبدأ بعد تعيين الموظف في المنظمة مباشرة ، يخضع فيها إلى فترة تجربة وتأهيل ، ويكتسب فيها مهارات أولية ، وتعتبر مرحلة تعلم يحتاج فيها إلى متابعة ومساندة ودعم .
- مرحلة التأسيس : وفيها يوضع الموظف على بداية الطريق بعد إنتهاء مرحلة إعداد أولياً ، أو يوضع على بداية مساره الوظيفي ، فيعرف الوظائف التي سيتدرج فيها وينتقل إليها عبر مسيرته العملية في المنظمة .
- مرحلة النضوج : يُفترض في هذه المرحلة وصول الموظف إلى قمة المهارة والخبرة في العمل والعطاء .
- مرحلة الإنحدار : وفيها يكون الموظف قد كبر في السن وضعفت إمكاناته الجسدية وقارب على بلوغ سن التقاعد وتركه العمل في المنظمة .

45-Employees Involvement

دمج (إنصهار) العاملين

هو تفعيل أوسع وأعمق لمفهوم مشاركة العاملين في الإدارة داخل المنظمة ، حيث تمثل عموده الفقري ، ويعني أن العاملين يسهمون بدرجة عالية في صنع القرارات الإستراتيجية ، والقرارات التنفيذية في الإدارة العليا ، ورسم السياسات ، وحل المشكلات الخاصة بالعمل من أجل تطويره وتحسينه . وتفويضهم القدر الكافي من الحرية والمرونة في العمل ، والإستقلالية في تصريف الأمور المتعلقة بأعمالهم ، وإشراكهم في تقرير مستقبلهم الوظيفي في المنظمة ، وتحفيزهم بشكل جيد. فهذه الجوانب مجتمعة إذا ما تحققت في منظمة

ما ، يمكن القول بأنها قد وصلت إلى مستوى عالي من دمج العاملين فيها ، فحدوث هذا الدمج يعني ، أن نتوقع درجة عالية من الانتماء والولاء لدى العاملين بالنسبة لمنظمتهم التي يعملون فيها ، فالغالبية منهم ستدرك أنها جزء لا يتجزأ من المنظمة ، فنجاحها يعني نجاحهم ، وإخفاقها يعني إخفاقاً للجميع ، وسيدركون بأن مستقبلهم ومستقبل عائلاتهم مرتبط ببقاء المنظمة ونجاحها واستمراريتها .

46-Employees Leasing

إستئجار العاملين

إتجاه سائد لدى العديد من المنظمات في البلدان التي تعتبر تكلفة العمل فيها مرتفعة . والإستئجار هو بديل عن التوظيف ، حيث تلجأ هذه المنظمات إلى شركات متخصصة تقوم بتأجير قوى عاملة من مختلف التخصصات والمهارات ، وذلك بموجب عقود تأجير للعمل لديها ولفترة زمنية محددة ، وتدفع المنظمة المستأجرة رسوماً معينة لقاء هذه الخدمة التي تقدمها لها الشركة المؤجرة . وتجدر الإشارة إلى أن العاملين الذين تم استئجارهم يتقاضون رواتبهم وتعويضاتهم من المنظمة التي إستأجرتهم .

47-Employees Mandate Protection Plans

خطط حماية العاملين الوصائي

مجموعة من القواعد أو النصوص القانونية والتشريعية تضعها بعض الحكومات كالولايات المتحدة الأمريكية تحديداً ، لتكفل للعاملين من خلالها دخلاً يحقق لهم مستوى معيشياً مقبولاً لمن ينخفض مستوى دخله منهم بسبب التقاعد (المبكر خاصة) ، المرض ، عدم القدرة على الإستمرار بالعمل الجهد المتواصل بسبب كبر السن ... الخ .

48-Employees Orientation

تأهيل العاملين الجدد

يشتمل هذا التأهيل على تعريف الفرد المُعين في المنظمة حديثاً على مهامه ومسؤولياته وفهم وإدراك دوره فيها ، وتعرفه أيضاً بنشاطها وأهدافها ، والقواعد الناظمة لسير العمل فيها . ويهدف التأهيل إلى دمج سلوك الفرد الجديد مع سلوك الآخرين بحيث يكون مقبولاً من قبلهم ، ويُمكنه من إقامة علاقات ودية معهم .

49-Employees Pumping Policy

سياسة شفط (سحب) العاملين

تجد بعض المنظمات (خاصة الكبيرة) نفسها مضطرة لإلغاء بعض الوظائف لديها بسبب عدم الحاجة إليها ، فبدلاً من تسريحهم والإستغناء عنهم ، تعطيهم الفرصة لأن ينتقلوا لوظائف أخرى جديدة بالنسبة إليهم تحتاج إلى مهارات جديدة تختلف عن المهارات التي يستخدمونها في وظائفهم الحالية . فإذا أبدوا رغبتهم في ذلك ، عليهم في هذه الحالة تعلم مهارات جديدة ، وإن لم يشأوا بإمكانهم طلب إحالتهم على التقاعد بشكل مبكر ، بهذه الحالة تكون المنظمة قد تخلصت من هؤلاء دون مشاكل .

50-Employees Relations

علاقات العاملين

عملية تفاوض تجريها النقابات العمالية مع المنظمات التي ليس فيها ممثلين عنها (تنظيم نقابي)، للتوصل معها إلى تسويات وإتفاقات مقبولة بخصوص ظروف العمل والإستخدام والرواتب والأجور، والمزايا الوظيفية، وساعات العمل ... الخ .

51-Employees Relations Activities

نشاطات علاقات العاملين

يسمى بعضها بعضهم نشاطات توفير العلاقة الحسنة مع العاملين التي تعتبرها المنظمات المعاصرة جزءاً من فلسفتها الإدارية . وهذه النشاطات عبارة عن فعاليات على شكل سياسة عامة تطبقها المنظمة المعاصرة من خلال إدارة الموارد البشرية فيها بهدف رفع فاعلية الأداء التنظيمي وزرع الولاء لها لدى العاملين . بموجب هذه السياسة يتم التقصي والبحث عن المسببات التي تضعف فاعلية الأداء والولاء لدى العاملين ، من خلال الإتصال والتشاور معهم من أجل معرفة وتحديد هذه المسببات والوصول إلى حلول لها ، التي يمكن من خلالها رفع الفاعلية التنظيمية في المنظمة وزرع الإلتزام والولاء لدى العاملين فيها الذي هو العامل الأساسي في رفع هذه الفاعلية .

52-Employees Requisition

طلب توظيف داخلي

تعتمد بعض المنظمات الكبيرة الحجم في تلبية إحتياجاتها من القوى العاملة للتعين في نوعية معينة من الوظائف الشاغرة لديها ، على المصدر الداخلي أي القوى العاملة فيها . حيث تعلن لهم عن هذه الوظائف وكافة المعلومات المتعلقة بها ، وتطلب منهم من يجد نفسه مؤهلاً لها ويمتلك المواصفات المطلوبة لشغلها ، أن يتقدم إلى إدارة الموارد البشرية في المنظمة للحصول على طلب توظيف داخلي فيها ، يوضح فيه رغبته للتعين في إحدى هذه الوظائف ، وبالطبع يخضع لإجراءات وإختبارات التعيين وكأنه موظفاً جديداً .

53-Employees Separation

إنفصال العاملين

يعني الانفصال هنا إنهاء خدمتهم في المنظمة إما بقرار من المنظمة (تسريح ، فصل ، تقاعد) أو بقرار شخصي من قبلهم (إستقالة ، تقاعد مبكر) .

54-Employees Skill Obsolescence

تقادم مهارة الموظف (العاملين)

يقصد بتقادم خبرة أو مهارة الموظف وصوله إلى نهاية مساره أو مستقبله الوظيفي Career بعد عدد معين من سنوات الخدمة في المنظمة ، حيث تتوقف ترقياته ويبقى في وظيفته حين بلوغه سن التقاعد . فبقاء الموظف لهذه الفترة الزمنية في وظيفة واحدة حين بلوغه سن التقاعد يُنظر إلى مهارته وخبرته على أنها قد تقادمت ، لأنه ليس بالضرورة عندما يصل موظف ما إلى نهاية مساره الوظيفي أن يكون قد بلغ سن التقاعد ، فقد يبلغ نهاية المسار قبل إحالته إلى التقاعد بعشر سنوات مثلاً، ففي هذه السنوات العشر في وظيفة واحدة بدون نقله لوظيفة أخرى أو حصوله على تدريب، تكون مهارته قد توقفت عند حد معين

وفي مجال وظيفي محدد ، وهذا ما يسمى بتقادم الخبرة والمهارة لدى الموظف .

55-Employees Socialization

تأهيل العاملين الاجتماعي

يعد جزءاً من تأهيل العاملين الجدد الذين تم تعيينهم في المنظمة ، ويهدف إلى أقامة الموظف أو العامل الجديد مع جو العمل الاجتماعي داخل المنظمة ، فيعرفه على رئيسه المباشر وزملائه في مكان العمل ، ومساعدته لجعله مقبولا من قبلهم ، وكيف يتدمج ويقيم علاقات ودية معهم ، ومساعدته على حل أية مشكلة اجتماعية تصادفه مع نظرائه في العمل .

56-Employees Stock Ownership

تمليك العاملين أسهم الشركة

نوع من أنواع الحوافز المالية التي تستخدمها المنظمات لدمج مصلحة العاملين لديها الشخصية بمصلحة المنظمة التي يعملون فيها ، حيث بدلاً من أن توزع عليهم حوافز نقدية (بشكل خاص الأرباح) تقوم بتوزيع أسهم عليهم ، بحيث يتقاضون عليها أرباحاً كل فترة زمنية ، في مسعى منها لزرع الانتماء لديهم نحوها أو خوفهم على مصالحها ، فامتلاكهم لعدد من الأسهم على مر الزمن يشعرهم بأنهم ملاك وليسوا أجراء .

57-Employees Tolerance for Job Stress

تحمل العاملين لضغط العمل

إحدى صفات الموظف المتميز ، وتعني ما يملكه من طاقات وإمكانات فسيولوجية ، وذهنية ، ونفسية بحيث تمكنه من الثبات ومواجهة ضغوط العمل التي يواجهها في وظيفته وفي المنظمة التي يعمل فيها وإنجاز المطلوب منه .

58-Employees Withdrawal

تقهقر العاملين

يقصد به السلوكات السلبية التي تصدر عن العاملين في مكان العمل وينتج عنها إضاعة وقت عملهم الرسمي في المنظمة مثل : التأخير عن العمل ، الغياب ، الزيارات الاجتماعية أثناء العمل . ويشمل هذا المصطلح أيضاً ترك العاملين الجدد للعمل في المنظمة بعد فترة قصيرة من تعيينهم .

59-Employer Assistance With Personal Problems

مساعدة صاحب العمل للعاملين في التعامل مع مشاكلهم الخاصة

في مسعى لتحسين علاقة المنظمة وإدارتها مع العاملين لديها وكحافز لهم يندرج تحت مسمى المزايا الوظيفية الإضافية ، تقوم بعض المنظمات بتقديم خدمة الاستشارة والنصح للعاملين لديها بدون مقابل ، من أجل مساعدتهم على حل مشاكلهم الخاصة في مجالات متعددة مثل: المسائل القانونية ، والصحية ، والتعليمية ، والاجتماعية ، والنفسية . الغاية من هذه المساعدة الاستشارية ، إشعار العاملين بأن منظماتهم

التي يعملون فيها يهتمها مصالحهم وراحتهم ، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم وسلوكهم ويولد لديهم إلتزام وولاء لها .

عقد التأمين المُشترى من قبل صاحب العمل 60-Employer-Purchased Insurance

أحد أشكال المزايا الوظيفية الإضافية (الحوافز غير المباشرة) التي تقدمها المنظمات للعاملين لديها ، ويشتمل التأمين هنا على أشكال متعددة منها : التأمين ضد الحوادث ، التأمين على الحياة ، التأمين الصحي التأمين ضد الغير . وتقدم المنظمات هذا التأمين أو الحافز بأشكال متعددة :

- تتحمل المنظمة كامل التكلفة .
 - تتحمل المنظمة جزءاً من التكلفة والجزء الآخر يدفعه العاملون .
 - يدفع العاملون كامل التكلفة ناقصاً منها الخصم الذي تمنحه شركة التأمين للمنظمة الذي يسمى بخصم عقد التأمين الجماعي . ففي العقود الجماعية يكون معدل المخاطرة أقل بالنسبة لشركة التأمين ، لذلك تقدم الشركة هذا الخصم ليستفيد منه العاملون .
- إذاً في هذا النوع من عقود التأمين يقوم صاحب العمل (المنظمة) بإجراء العقد مع شركة التأمين بشكل جماعي أي في عقد واحد بدلاً من أن يؤمن كل فرد في المنظمة على نفسه في عقد خاص به .

أجهزة الإستخدام (التوظيف) 61-Employment Agencies

يسمى بعضها بعضهم بمكاتب العمل أو التوظيف وقد تكون ملكيتها عامة أو خاصة . ومهمتها الوساطة بين المنظمات التي لديها حاجة للقوى العاملة من جهة ، والقوى العاملة التي تبحث عن فرصة عمل من جهة ثانية . فهذه الأجهزة تحتفظ بكافة المعلومات المتعلقة بالمنظمات (عناوينها الوظائف الشاغرة لديها .. الخ) ، وأيضاً بالسيرة الذاتية الخاصة بالقوى العاملة المسجلة لديها والباحثة عن العمل . وبالتالي فمهمة الأجهزة توجيه القوى العاملة هذه إلى المنظمات ليتم اللقاء معها وإتمام إجراءات الإختيار والتعيين . وتجدر الإشارة هنا إلى أن أجهزة الإستخدام ذات الملكية الخاصة تتقاضى رسوماً لقاء هذه الخدمة التي تؤديها للطرفين .

نموذج طلب التوظيف 62-Employment Application Form

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Application Blank of Employment

الإستخدام حسب الرغبة 63-Employment -at-Will

نوع من أنواع التوظيف ، بموجبه يتم تعيين الفرد في المنظمة وهو يعرف ويقبل إنهاء خدمته من قبل رب العمل (أو المنظمة) عندما يريد أي حسب رغبته ومن غير سبب ودون أن يكون للعامل أو الموظف حق

الإعتراض . هذا النوع من الإستخدام ترفضه النقابات وقوانين العمل في الوقت الحاضر ، وكان سائداً في الماضي من حوالي ستين سنة تقريباً بشكل واسع .

64-Employment Department

إدارة الإستخدام (التوظيف)

يشير هذا المصطلح إلى بداية نشأة إدارة الموارد البشرية في المنظمات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث كانت هذه الإدارة عبارة عن وحدة إدارية متخصصة أحدثها "هنري فورد Henery" Ford في مصنع له لإنتاج السيارات عام 1914 ، لتقوم بمهمة إختيار العمال الصناعيين وتشغيلهم في هذه المصانع نيابة عن المشرفين المباشرين الذين كانوا يؤدون هذه المهمة . فبسبب تزايد عدد العمال في هذا المصنع ، وارتفاع معدل دوران العمل فيه الذي بلغ 400% آنذاك ، جعل عملية الإستخدام مستمرة طوال العام ، وهذا يحتاج إلى وقت طويل وتفرغ من قبل المكلفين بهذه المهمة . لذلك فكر فورد بإحداث هذه الإدارة لتقوم بمهمة إختيار وتوظيف العمال في مصنع له . وتجدر الإشارة إلى أن هذا المسمى ما زال مستخدماً في بعض البلدان النامية .

65-Employment Interview

مقابلة التوظيف أو الإستخدام

تمثل هذه المقابلة مرحلة أساسية من مراحل عملية إختيار الموارد البشرية من أجل التعيين في المنظمات ، حيث تجري مقابلة المتقدمين للتوظيف من أجل جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عنهم، من أجل تقييم قابلية وإستعداد المتقدم للعمل ، وقدرته على الإنجاز ، وإهتماماته الشخصية وتفضيلاته ، وهل يصلح لشغل الوظيفة المتقدم إليها أم لا .

66-Employment of Young Children

تشغيل الأولاد

هو إستخدام الفتيان والفتيات دون بلوغهم السن القانوني المسموح به للعمل ، الذي ينص عليه أو يحدده قانون العمل . هذا الإستخدام ظاهرة غير قانونية وغير مسموح بها ، لأن الفتى الصغير في السن لم يكتمل نموه بعد وتشغيله يؤثر سلباً في صحته . هذه الظاهرة نجدها في بعض منشآت القطاع الخاص في بعض البلدان النامية ، التي تستغل الفتى الصغير وتدفع له أجراً منخفضاً عن الذين بلغوا السن القانوني للعمل ، كما أنها كانت سائدة في الدول الصناعية إبان الثورة الصناعية والفترة التي تلتها .

67-Employment Physical Examination

فحوصات التوظيف الجسدية

مجموعة من الفحوص الطبية التي تُجرى للمتقدمين لطلب التوظيف في المنظمات ، للتأكد من سلامة أجسامهم وأنهم لائقين صحياً للعمل المتقدمين لشغله ، وقادرين جسدياً على أداء مهامه بشكل فعال . وهذه الفحوصات هي إحدى مراحل عملية إختيار وتعيين العاملين في المنظمات .

68-Employment Planning

تخطيط التوظيف أو الإستخدام

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Human Resources Planning

تخطيط الموارد البشرية

69-Employment Relationship

علاقات الإستخدام (التوظيف)

مضمون هذه العلاقات قائم على وجود عملية تبادل بين العاملين الذين يقدمون جهدهم الفسيولوجي والذهني وخبرتهم ومهارتهم لعملهم في المنظمة ، التي بدورها تقدم لهم التعويض المادي والمعنوي المناسب .
وترسم أبعاد هذه العلاقة من خلال مفاوضات تتم بين المنظمة والنقابة تحت رعاية الحكومة ، من خلال تشريعاتها وقوانينها الصادرة بهذا الخصوص .

70-Employment Security

أمن الإستخدام أو التوظيف

له مسميات أخرى هي : الأمن الوظيفي ، الطمأنينة الوظيفية ، الإستقرار الوظيفي ويقصد به : توفير المنظمة الإحساس بالطمأنينة لدى العاملين لديها بعدم فقدانهم لوظائفهم فيها والإستغناء عنهم لأي سبب وفي أية لحظة ، فهذا الشيء يخلق لديهم خوفاً وتوتراً مستمراً ودافعية قليلة للعمل .

71-Empowerment

تمكين العاملين

يقصد به تمكين الفرد من السيطرة على عمله ، وتوفير الإستقلالية له فيه ، وإعطائه وإعطاء فريق العمل الذي ينتمي إليه صلاحية وحرية التصرف في أداء المهام ، وإتاحة الفرصة له للمشاركة في صنع القرارات، وإبداء الرأي في أمور خارج نطاق عمله وعمل الفريق . وحدد المختصون أركان التمكين فيما يلي:

- المعنى Meaning : إدراك العاملين أن عملهم له قيمته وأهميته .
- الجدارة Competence : إدراك العاملين بأن لديهم القدرة والإمكانات اللازمة لإنجاز عملهم .
- التقرير الذاتي Self-Determination : إدراك العاملين بأن لديهم الحرية في تقرير الأمور المتعلقة بأعمالهم وبأسلوب أدائها.
- التأثير Impact : إدراك العاملين بأن أعمالهم ذات تأثير في إنجاز أعمال الآخرين وتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها.

72-Encoding

تحويل المعاني إلى رموز

عمل يتم بموجبه تحويل مصطلح أو كلمة أو جملة أو معنى إلى رمز خاص به يدل عليه أو عليها مباشرة ، وهذا الرمز قد يكون حرفاً ، أو رقماً ، أو لوناً .. الخ . ويستخدم الترميز في مجالات كثيرة في الإتصالات في عمل الحاسبات الإلكترونية ، في أعمال الشراء والتخزين ... الخ .

73-Ending Inventory

مخزون آخر المدة

يمثل كميات المواد والبضاعة الموجودة فعلياً في المخزن في نهاية السنة المالية ، أو نشاط المنظمة ، أي بتاريخ 31 / 12 .

74-Endorsment of Celebrates **إستخدام المشاهير في الإعلان عن السلع**

يستخدم هذا المصطلح في مجال التسويق وبشكل خاص في حقل الترويج (الإعلان عن السلع والخدمات) ، حيث يشير معنى المشاهير إلى أناس يتمتعون بمعرفة شعبية لدى شريحة (واسعة أو محدودة) من الناس ، لكون هؤلاء المشاهير يحملون صفة أو أكثر تثير إعجاب الناس بهم مثل نجوم السينما أو التلفزيون، أو الرياضة ، أو الجمال... الخ . هذه الصفة المتميزة التي أعجب بها مجموعة من عامة الناس ، يمكن إستخدامها في مجال الإعلان ، وذلك للتأثير في دافعية المستهلك تجاه المنتج المعلن عنه ، فالمستهلك المعجب عندما يرى نجمة (الرياضي ، أو السينمائي... الخ) يستخدم السلعة ، يتكون لديه دافع لشرائها بسبب حبه وإعجابه للنجم وتقليده له .

75-Endorsement of Commercial Paper **تظهير الورقة التجارية**

ويسميه بعضهم بتجيير الورقة التجارية ، ويعني التوقيع على ظهرها ، بما يفيد التوكيل أو إعطاء الحق لمستفيد آخر بقبض مبلغها .

76-Enterprise **منشأة (مؤسسة)**

وحدة إقتصادية لها هدف محدد ، وذات إستقلال مالي وإداري وشخصية إعتبارية ، تمارس نشاطاً إقتصادياً معيناً ، الذي إما أن يكون صناعياً فينتج سلعة ، أو خدماً فينتج أو يقدم خدمة ، وبالتالي فالمنشآت هنا نوعان ، إما أن تكون صناعة أو خدمة .

77-Enterprising Government **حكومة مُنشئة للمؤسسات**

نمط إدارة حكومية هدفه ليس جباية الضرائب من أجل تغطية الإنفاق الحكومي على الخدمات التي تقدم للمواطنين فحسب ، بل إنشاء مؤسسات ومشاريع إستثمارية تحقق الإيراد لخزينة الدولة .

78-Entrepreneur **صاحب و مدير مشروع صغير مبدع ومبتكر للأفكار بملكية فردية خاصة ويستثمر أموال الغير(ريادة)**

شخص يمتلك فكرة ناجحة وإقتصادية لإنشاء مشروع أعمال صغير نسبياً ولديه رأس مال لكن لا يكفيه لإقامة هذا المشروع ، لذلك يتفق مع ممولين (مستثمرين) ليسوا كباراً ليزودوه بحاجته المتبقية من رأس المال ويتقاضون أرباحاً لكن لا يتدخلوا في إدارة المشروع . بعد إقامة المشروع يكون هذا الشخص هو المالك والمدير التنفيذي ، وهو المسؤول عن إدارته وصنع القرارات وتحمل المخاطر ، حيث

يقوم بتصريف كافة الأمور داخل المشروع وتوجيه العاملين فيه ، وأول من إستخدم هذا المصطلح الفرنسيون عام 1755 في مجال الإقتصاد وأشاعوا إستخدامه عام 1800.

79-Entrepreneurship **مشروعاً أعمال صغير مبدء بملكية فردية خاصة ويستثمر أموال الغير**

مشروع أعمال إنتاجي أو خدمي صغير الحجم نسبياً يمتلكه شخص واحد ، هذا المالك في الأصل لم يكن لديه المال الكافي لتأسيس مشروعه وإخراج فكرته أو ميزته التنافسية إلى السوق ، لذلك يلجأ إلى مستثمرين يزودونه بالأموال التي تنقصه من أجل إستثمارها في مشروعه ويتقاضون أرباحاً عنها دون أن يكون لهم الحق في إدارة المشروع وتسيير أعماله .

80-Environment Legitimate **البيئة القانونية أو التشريعية**

تمثل مجموعة القوانين والتشريعات الحكومية التي تعمل في ظلها جميع المنظمات أو المنشآت وعلى إختلاف طبيعة أعمالها ، وهذه القوانين إما أن تعيق وتقيّد حركة عمل هذه المنشآت أو تسهل عملها .

81-Environment Re-Engineering **إعادة هندسة البيئة**

مجموعة من القوانين والأنشطة ووسائل تقنية ومعايير فنية تستخدم من أجل إعادة إدارة وتنظيم البيئة من أجل المحافظة عليها . وتشتمل هذه الأمور على سبل المثال : تشييد الأبنية ، وإقامة الجسور ، وفتح الطرق ، وحفر الأنفاق ، والتخلص من النفايات والمخلفات الصناعية ، والحد من تلوث البيئة ، ومنع سوء إستخدام الثروات الطبيعية . وتهدف إعادة هندسة البيئة إلى توفير الراحة والأمان للإنسان والمحافظة على صحته .

82-Environment Structure **هيكل البيئة**

يقصد بهيكل البيئة ، مجموعة المتغيرات أو العوامل أو العناصر التي تتشكل منها والتي تؤثر في نشاط المنظمات فعلى سبل المثال ، تتكون هيكلية البيئة الكلية من العناصر التالية : المتغير الإقتصادي ، والسكاني، والتعليمي ، والإجتماعي ، والتكنولوجي...الخ .

83-Environmental Analysis **التحليل البيئي**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Strategic Analysis (SWOT)

التحليل الإستراتيجي

84-Environmental Non-Controllable Variables **متغيرات بيئية لا يمكن السيطرة عليها**

توجد هذه المتغيرات (العوامل) في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة وتؤثر في نشاطها ونشاط باقي المنظمات بشكل مباشر أو غير مباشر لأنها متغيرات عامة ، وهذه المتغيرات ليس بإمكان المنظمات التحكم بها مثل : المتغير الاقتصادي ، والقانوني ، والسكاني .. الخ . فهذه المتغيرات تحتاج إلى تنبؤ مركز لرصد حركة إتجاهاتها صعوداً وهبوطاً للتكيف مع هذه الحركة والإستعداد للتعامل معها عند وضع الإستراتيجيات والخطط وتنفيذها .

85- Environmental Scan

المسح البيئي

يستخدم هذا المصطلح في مجال الإدارة الإستراتيجية ، حيث يقوم بدراسة المتغيرات البيئية المؤثرة في نشاط المنظمة وتحديد إتجاهاتها وأثر هذه الإتجاهات في نشاطها وبشكل تفصيلي تحليلي ، ليحدد الفرص الإستثمارية المتاحة والمخاطر التي تهدد المنظمة ، وبالتالي يمكن القول أن إستراتيجية المنظمة توضع في ضوء نتائج المسح البيئي .

86-Equity of Brand

قيمة الماركة أو العلامة التجارية

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف:

Reputation of Brand

سمعة العلامة

87-Equity of Exchange Theory

نظرية عدالة التوزيع

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Equity Theory

نظرية الإنصاف

88-Equity Principle

مبدأ المساواة

هي إحدى مبادئ الإدارة ويشير مفهومها ، إلى تبني المنظمة والرؤساء مبدأ المعاملة الواحدة للجميع وعدم التحيز ، فكل العاملين سواسية لا تميز بينهم إلا عندما يتميز أحدهم عن الآخرين بالأداء ، والفاعلية والسلوك ، وبالتالي لا يوجد مكياين إنما هو مكياي واحد فقط .

89-Equity Theory

نظرية الإنصاف

ويسمى بعضها بنظرية التساوي أو العدالة وهي إحدى نظريات الدافعية الإنسانية ، حيث تدور فكرتها حول ما يلي: داخل أية منظمة تحدث عملية تبادل بينها وبين العاملين لديها، فالعاملون يقدمون للمنظمة مساهمات (يُطلق عليها بعضهم المدخلات) تأخذ أشكالاً متعددة كالجهد المبذول في العمل طوال ساعات العمل الرسمية ، خبرتهم ، مهارتهم ، مؤهلاتهم العلمية... الخ . ومقابل هذه المساهمات تقدم لهم تعويضاً مادياً ومعنوياً (يُطلق عليه بعضهم المخرجات) ، الذي يأخذ شكل الرواتب والأجور ، والمكافآت المالية ،

المشاركة في الإدارة ، تقدير الجهود الخ . فإذا لم تكن المخرجات على قدر أو توازن المدخلات ، يعني ذلك بأنه ليس هناك عدالة أو إنصاف لأنه لا يوجد توازن بينهما ، وبالتالي يشعر العاملون بالغبن وعدم الإنصاف وتشكل لديهم دافعية سلبية ، والعكس من ذلك صحيح عندما يشعرون بأن المخرجات توازن أو تعادل مدخلاتهم . يتضح من ذلك أن المصدر الأساسي لدافعية الفرد في العمل وفق مفهوم هذه النظرية، إنما تقوم على مدى إدراكه لمقدار العدالة أو الإنصاف ما بين مساهماته التي يقدمها للمنظمة ، وما يحصل على تعويضات منها لقاءها.

تفاعل وإنسجام المورد البشري في

90-Ergonomics

بيئة عمله المادية والنفسية

يسميه بعضهم بالهندسة البشرية وهو دراسة تهدف إلى إعادة هيكلة وتصميم بيئة العمل النفسية والاجتماعية والمادية والتجهيزات المستخدمة ، بشكل توفر للعنصر البشري في مكان عمله الراحة النفسية والجسدية ، وتحقيق إنسجامه وتفاعله مع جميع مكوناتها المادية والنفسية والاجتماعية ، في مسعى لتحقيق الفاعلية في أدائه وحبه لمكان عمله ، فالبيئة المناسبة تمكن العنصر البشري من التكيف مع بيئة عمله وبذل كامل إمكانياته .

الشرط المعدل

91-Escalator Clause

بند من بنود العقد المبرم بين البائع والشاري ، أو بين طرفين كالنقابة وأصحاب العمل... الخ ، يميز لأحد الطرفين أن يعدل في أحد بنود العقد كالسعر مثلاً .

أسلوب تحليل إسيا

92-ESIA Analysis Method

هو أحد الأساليب المستخدمة في مجال إعادة هندسة العمليات ، الذي يعتمد على مراجعة جميع مراحل (خطوات ، إجراءات) العملية الواحدة ، وتحليلها بشكل منطقي ، مما يسهل الوصول إلى أفكار ومقترحات لتنفيذ العملية بأسلوب مبتكر جديد . وفي ما يلي معنى كل حرف من حروف ESIA :

- Eliminate : E إجراءات أو خطوات أو مراحل يمكن إلغاؤها .
- Simplify : S إجراءات أو خطوات أو مراحل يمكن تبسيطها .
- Integrate : I إجراءات أو خطوات أو مراحل يمكن دمجها .
- Automate : A إجراءات أو خطوات أو مراحل يمكن أتمتها .

أسلوب المقالة في تقييم الأداء

93- Essay-Performance Appraisal Method

أسلوب تقليدي قديم كان يستخدم في مجال تقييم أداء العاملين في العمل وذلك من قبل رؤسائهم المباشرين . بموجه يقوم الرئيس المباشر بكتابة تقرير على شكل مقال يصف فيه أداء وسلوك مرؤوسه في

العمل في نهاية فترة التقييم . ويحتاج هذا الأسلوب إلى توفر المقدرة لدى الرئيس المقيم على الكتابة والصياغة ، وتتصف نتائج التقييم من خلاله بأنها غير دقيقة ، وذلك بسبب عدم وجود أو استخدام معايير محددة في عملية التقييم .

94-Established Prices

الأسعار المحددة

السعر المحدد أو المثلث كما يسميه بعضهم ، هو الذي يحدده المنتج لسلعته سلفاً ويُعلم به الموزعين قبل أن يطرحوها في السوق للبيع ، ويكون هذا السعر أيضاً معلوماً مقدماً من قبل المستهلكين .

95- Esteem Needs

حاجات تقدير الذات

تمثل الدرجة الرابعة في سلم أولويات الحاجات الإنسانية التي وضعها أبراهام ماسلو عام 1943 في نظرية تدرج الحاجات . وتشتمل هذه الحاجات على الاحترام من قبل الآخرين ، المكانة الاجتماعية، تقدير الإنجازات من قبل الآخرين ، الإمتنان ... الخ .

96-Ethical and Social Responsibility of Management

المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للإدارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Business Ethics

أخلاقيات الأعمال

97- Ethical Marketing

التسويق الأخلاقي

يعتبر التسويق الأخلاقي الذي ظهر في أوائل التسعينات من القرن الماضي إمتداداً لمفهوم التسويق الاجتماعي ، حيث يطالب المنظمات مراعاة معايير أخلاقية في تسويق منتجاتها بعيداً عن الغش والتلاعب ، ويطلب وضع قوانين تضبط الممارسات غير الأخلاقية في عمليات التسويق ، ومحاسبة ومعاقبة كل من يخالف المعايير الأخلاقية في التسويق .

98- Ethical Price

السعر المعتدل (الأخلاقي)

هو السعر الذي يحدده المنتج لسلعته أو خدمته ، بحيث لا يكون مرتفعاً بل معقولاً ، وبشكل يحقق له ربحاً مقبولاً ، وبعيداً عن الطمع والجشع ، وأن يكون متناسباً مع مستوى جودة السلعة .

99-Ethnocentrism

العصبية

ويسمونها بعضهم بالقبيلة ، وتعني تحيز الفرد للمنظمة أو جماعة العمل التي ينتمي إليها ، أو لمدينته.. الخ، فيدافع عن قيمها ، وسمعتها ، وعن أعضائها ، وعن كل شيء يخصها تجاه الغير ، ويراهن هي الأفضل .

100-Euro-Bonds

سندات إيرو (الأوروبية) الدولية

هي أداة استثمارية دولية طويلة الأجل يقوم بإصدارها عادة تجمعات مصرفية دولية ، حيث يتسلم المقترض على الفور قيمة القرض المطلوب من قبله ، مقابل دفعه لنسبة معينة من القيمة الاسمية للسندات إلى التجمع المصرفي ، لقاء توليه ترويج السندات وإدارتها . وتكون المصارف داخل التجمع المصرفي الدولي تحت قيادة واحدة أو أكثر من أعضاء التجمع ، ويجري بعد ذلك تشكيل ما يسمى بمجموعة البيع ، التي تتولى تسويق الإصدار بين المستثمرين النهائيين المشترين للسندات أفراداً ومؤسسات .

101-Euro-Credit Market

سوق الائتمان الأوروبي

يُطلق سوق الائتمان الأوروبي هذه التسمية على الديون المقدمة بعملات مختلفة (وإن كان الدولار الأمريكي أهمها) الصادرة عن الحكومات والمؤسسات الخاصة من مختلف الجنسيات ، والتي لا تخضع لرقابة السلطات النقدية أو المالية لأي من الدول ، وبالتالي فهي منطقة مالية حرة تقع دائرة عملها خارج حدود الدول ، وإن كان وجودها الفعلي يقع في مركزين رئيسيين هما مدينتا نيويورك ولندن بالإضافة إلى طوكيو وسنغافورة .

102-Euro- Dollar Market

سوق الدولار الأوروبي

يمثل هذا السوق الإيداعات المصرفية والقروض المقيمة بالدولار في المصارف غير الأمريكية ، أو في فروع المصارف الأمريكية خارج الولايات المتحدة الأمريكية ، والتي لا تخضع لضوابط هيئة الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي . وتتصف هذه الإيداعات والقروض بكبر حجمها وقصر فترة استحقاقها .

103- Evolution of Careers

تطوير المسارات الوظيفية

تغيرات يتم إدخالها على مسارات العاملين الوظيفية من قبل إدارة الموارد البشرية ، وتحدث هذه التغيرات استجابة لتغيرات البيئة . وتتمثل هذه التغيرات بإلغاء وظائف قائمة ، دمج وظائف مع بعضها... الخ .

104-Excess Cash Reservers

الاحتياطي النقدي الفائض لدى المصرف

يمثل هذا الاحتياطي ، مجموع المبالغ التي تزيد عن مبلغ الاحتياطي النقدي الإلزامي الذي يجب أن يحتفظ به المصرف والذي يحدده المصرف المركزي .

105-Excise Products Tax Rate

الضريبة على أساس المنتجات المحددة

تفرض هذه الضريبة على أساس إنتاج وإستهلاك بعض السلع التي ترغب الحكومة في الحد من إستهلاكها ، لما لها من آثار اجتماعية سلبية ، مثل الضريبة التي تفرضها على المشروبات الروحية ، والتبغ ، وغيرها .

106-Exchange Control

مراقبة الصرف الأجنبي

إخضاع عمليات الصرف (للعملات) الأجنبي للرقابة الحكومية ، بحيث لا تتم هذه العمليات إلا بالأسعار والشروط التي تحددها السلطات الرسمية الحكومية المعنية .

ورقة مالية بدون ربح أولي 107-Ex-Devidident Financial paper

تطلق هذه العبارة على سعر الورقة المالية المعروضة للبيع ، إذا احتفظ البائع بحقه في تحصيل أول ربح أو فائدة مستحقة .

وكيل حصري 108-Exclusive Agent

ويسميه بعضهم بالتوزيع المطلق وهو أحد أنظمة توزيع المنتجات التي يلجأ إليه أو يستخدمه المنتجون في توزيع وتسويق منتجاتهم . بموجبه يعطي المنتج الحق في توزيع سلعته لوكيل واحد فقط وفي منطقة جغرافية معينة أو محددة .

التوزيع الحصري 109-Exclusive Distribution

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Exclusive Agent
الوكيل الحصري

يُنفذ 110- Execute

يضع الشيء (أمر، توجيه، مهمة، خطة... الخ) موضع التطبيق أي يجعله نافذاً، ويكون شاملاً ومسؤولاً عن جميع المراحل أو الخطوات من البداية وحتى النهاية .

نظام المعلومات التنفيذي 111- Executive Information System

نظام معلومات مصمم من أجل تلبية حاجات الإدارة العليا في المنظمة من المعلومات الإستراتيجية ، حيث يتم الحصول على بيانات خارجية عن الظروف البيئية المحيطة بها ومتغيراتها ، ليجري معالجتها إلكترونياً في النظام المعلوماتي الداخلي لدى المنظمة ، وتقديمها على شكل معلومات للإدارة العليا فقط ، بشكل معالج وواضح ومفهوم يساعدها على رسم إستراتيجية المنظمة وتنفيذها .

مدير تنفيذي 112- Executive Manager

شخص مسؤول عن تحقيق فعالية الإدارة في المنظمة فيقوم بتنسيق أوجه نشاطها وترجمة إستراتيجيتها وسياساتها إلى حيز الواقع ، عن طريق إصدار أوامر خاصة بتشغيلها . ويعد التقارير وجدول الأعمال لإجتماعات مجلس الإدارة ، ويصدر التعليمات ويراقب تنفيذها ، ويظل مطلعاً على سير أعمال المنظمة ومحتفظاً برقابه عليها من خلال التقارير التي يستلمها من رؤساء الوحدات الإدارية، ويقوم بصنع قرارات تعيين الموظفين الجدد في وظائف الإدارة، وبالتالي فهو حلقة الوصل بين مجلس الإدارة (الملاك) والمنظمة ، وعملها الإنتاجي والإداري .

113-Executive Mangers –Stock Options Incentives

حوافز عروض شراء الأسهم للمديرين التنفيذيين

نوع من أنواع الحوافز المالية الطويلة الأجل التي تستخدمها بعض المنظمات لتحفيز مديريها التنفيذيين في الإدارة العليا ، حيث تعطيتهم الحق بشراء أسهمها عندما يشاءون بسعر ثابت ضمن عدد محدد من الأسهم. إن تثبيت سعر السهم فيه مصلحة للطرفين المنظمة والمديرين ، فمن مصلحة المديرين السعي لتحسين أداء المنظمة ومركزها المالي من خلال تحقيق الأرباح التي ترفع من سعر السهم في السوق المالي ، فيستفيد المديرون من فارق سعر السهم بين سعره الثابت وسعره في السوق. ومن جهة ثانية فإن إرتفاع سعر السهم بحد ذاته هو لمصلحة المنظمة وملاكها ، وبالتالي يخلق هذا النوع من الحوافز مصلحة مشتركة بين الطرفين .

114- Executive Succession Follow-up

متابعة الترقية التنفيذية

هي إحدى مهام إدارة الموارد البشرية في المنظمات ، تقوم بموجها بحصر الوظائف التي ستخلو مستقبلاً في المستوى الإداري الأول (الإدارة العليا) ، وتحديد من هم المرشحين لشغل هذه الوظائف من داخل المنظمة وفق حركة الترقيات فيها . وتندرج هذه المهمة ضمن مهام تخطيط الموارد البشرية وفائدته ، أنه يوضح للمخطط في ما إذا كان ملء وظائف الإدارة العليا في المنظمة سيتم من داخلها أم من خارجها في حالة عدم توفر المؤهلين لشغلها فيها .

115-Exhibition

المعرض

مكان يتم فيه عرض منظم لمنتجات (السلع) العلوم والفنون المختلفة من الناحية النظرية والتطبيقية أي من حيث الفكر والعمل ، بهدف إعلام الرأي العام بمستوى التقدم الذي بلغته هذه العلوم والفنون ، من خلال منتجاتها ، من حيث الفكر العلمي والتطبيقي الخاص بها .

116- Existance Needs

حاجات البقاء

تمثل الحاجات الأساسية لدى الإنسان ويتوقف بقاءه على قيد الحياة على إشباعها، وبالتالي فهي تشتمل على حاجاته الفسيولوجية كالطعام والشراب ، والراحة ، والجنس ... الخ .

117-Expatriate Employee

الموظف الموفد للعمل

هو الذي لا يعمل في البلد الموجودة فيه المنظمة المتوظف فيها أي في مقرها الرئيس ، بل يعمل في أحد فروعها في بلد آخر.

118- Expectation Theory

نظرية التوقع

إحدى نظريات الدافعية الإنسانية وضعها الأمريكي " فيكتور فروم Victor Vroom " عام 1964 وتقوم على فكرة أساسية مفادها : أن الفرد وقبل أن يُقدم على عمل أو سلوك معين لتحقيق هدف وإشباع حاجة لديه ، يقوم بتحديد النتائج (العائد) الذي سيحصل عليه من ورائه وبشكل مسبق . وهو لا يكتفي بتقدير هذا العائد ، بل يعمل على تحديد درجة توقع حدوث السلوك والحصول على الهدف في ضوء إمكاناته والقيود البيئية . ووضع فروم معادلة حسابية بسيطة لحساب القوة الدافعة أو الدافعية في ظل متغيرين إثنيين هما : العائد أو النتائج ، ودرجة توقع أو إمكانية القيام بالسلوك ، وهذه المعادلة ما يلي :

$$MF = V \times E$$

حيث MF تعني القوة الدافعة Motivational Force ، و V النتائج أو العائد Valence و E درجة التوقع Expectation .

متابعة أمر الشراء (التوريد) 119-Expediting Purchasing Order

متابعة المشتري (إدارة الشراء) للمورد أو البائع ، الذي تم التعاقد معه على الشراء ، من أجل إستلام ما تم شراؤه منه (البضاعة) في الوقت المحدد والمتفق عليه بينهما .

ميزانية الإيرادات والمصاريف 120-Expense and Revenue Budget

قائمة مالية توضح بصورة نقدية مصادر الإيراد ومختلف أوجه الإنفاق في المنظمة .

مقابلة إكتشاف الخبرة 121- Experience-Based Interview

نوع من أنواع المقابلات التي تستخدم في مجال عمليات الاختيار والتعيين في المنظمات ، حيث يجري تصميم أسئلة بمضمون وصيغة معينة تطرح على المتقدمين للتوظيف، لإكتشاف مدى توافق خبرتهم السابقة مع الخبرة المطلوبة للوظائف المتقدمين للتعيين فيها .

منحنى الخبرة 122- Experience Curve

أحد الأساليب المستخدمة في مجال التحليل الإستراتيجي الذي يقوم على فرضية مفادها : إن تزايد الخبرة في إنتاج منتج ما (سلعة أو خدمة) يخفض من تكلفة إنتاج الوحدة الواحدة ، وذلك من خلال ما يلي :

- تحقيق وفورات الإنتاج الكبير الذي يخفض التكلفة الثابتة .
- زيادة مهارة العاملين التي تؤدي إلى السرعة في الأداء وقلة الأخطاء .
- رفع جودة المنتج .
- تحقيق التحسين المستمر للمنتج .

هذه الأمور تساعد المنظمة على كسب حصة أكبر من السوق أو على الأقل المحافظة على حصتها السوقية، من خلال طرح منتجاتها بجودة عالية وبسعر معقول يساعدها على تحقيق مركز تنافسي جيد في السوق .

دراسة تجريبية 123- Experimental Study

يهدف هذا النوع من الدراسات إلى إثبات صحة فرضية محددة بشكل مسبق ، عن طريق إجراء تجارب ميدانية أو مخبرية ، حيث بعد ثبوت صحتها تعمم نتائجها ، مثل إجراء اختبار على مدى تأثير الإضاءة الجيدة في أداء العاملين .

124-Expert Estimate Method

أسلوب الخبرة في التنبؤ

يعتمد هذا الأسلوب في عملية التنبؤ ، على المعرفة العلمية والعملية الموجودة لدى الخبير أو مجموعة الخبراء القائمين على عملية التنبؤ في إستقراء وتوقع ما يمكن أن يحدث في المستقبل ، وبالتالي فهو يميل لأن يكون أقل إستخداماً للجانب الرياضي والكمي في التنبؤ .

125-Expert Systems

النظم الخبيرة

يُطلق عليها تسمية أخرى هي نظم الدعم الذكية ، وهي عبارة عن نوع متطور من نظم المعلومات ، وتمثل أحد فروع علم الذكاء الصناعي ، حيث تقوم هذه النظم بتخزين المعلومات (المعارف) على شكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية تشبه أو تقلد عملية صنع القرارات التي يقوم بها الإنسان الخبير . وتتعامل هذه النظم مع الحالات التي تتصف بأقصى حدود عدم التأكد ، لذلك فإنها تركز عادة على موضوعات محددة وضيقة جداً ، وتقوم بعمليات الإستنتاج والإستدلال المنطقيين للوصول إلى القرار المناسب .

126-Explanatory Study

دراسة تفسيرية

يعمل ويهدف هذا النوع من الدراسات الميدانية إلى اكتشاف العلاقة أو العلاقات بين مجموعتين من المتغيرات ، الأولى وتسمى بالمتغيرات المستقلة التي تمثل السبب ، والثانية بالمتغيرات التابعة التي تمثل النتيجة ، وعادة ما يتم وضع مجموعة من الفرضيات التي تصف تلك العلاقة ، وتصبح مهمة هذه الدراسة إثبات صحة أو عدم صحة هذه الفرضيات .

127-Explict Knowledge

معرفة صريحة

يشير معنى هذا المصطلح إلى الخبرات ونتائج الدراسات والبحوث والتجارب المحفوظة في المراجع والكتب والوثائق العلمية ، سواء أكانت مطبوعة أو محفوظة إلكترونياً ، وهذه المعرفة من السهولة بمكان الوصول إليها .

128- Exploratory Study

دراسة إستكشافية

دراسة ميدانية تهدف إلى جمع معلومات ميدانياً للتعرف على جوانب مختلفة لمشكلة ما أو موضوع معين ، ومحاولة التوصل إلى رؤية واضحة عنه من خلال دراسة علاقاته السببية ، بحيث يمكن على أساسها القيام أو المضي بالبحث عنها أو عنه . وعليه يمكن القول بأن الدراسة الإستكشافية تهدف إلى تعريف وتوضيح المشكلة أمام القائمين بالبحث ، وفتح المجال أمامهم بعد ذلك لمتابعة الدراسة والبحث لإيجاد الحل .

129-Exponential Smoothing Method

أسلوب التعديل الأسّي

هو أحد الأساليب الإحصائية التي تستخدم في مجالات التنبؤ بوجه عام والمبيعات بوجه خاص، حيث يتم تحديد الرقم المتنبأ به الجديد بأحد الطريقتين التاليتين :

① رقم التنبؤ الجديد : a_t [الطلب الفعلي] + $[a(-1)] \times$ [رقم التنبؤ للفترة السابقة] .

② رقم التنبؤ الجديد : [رقم التنبؤ عن الفترة السابقة] + a_t [الطلب الفعلي عن الفترة

الماضية] - [رقم التنبؤ عن الفترة الماضية] .

ويشير الرمز a_t إلى معامل التعديل الأسّي الذي تحتسب قيمته من خلال : 2 ، حيث تمثل (ن)

$$1 + n$$

عدد الفترات الماضية التي قد تكون شهوراً أو سنوات . ومعامل التعديل الأسّي أو التسوية كما يسميه بعضهم ، هو رقم توافقي لجعل أرقام الاتجاه العام للظاهرة التي تعبر عن حركتها أوذبذبتها، أقل حدة أوذبذبة .

130-Export L\C

خطاب إعتماد التصدير

إعتماد وارد من مصرف خارجي لمصرف محلي ، من أجل إتمام عملية تصدير .

131-Ex-Ship

السعر بجانب الباخرة في ميناء الوصول

هو سعر البضاعة المتفق عليه بين البائع والمشتري ، ويشتمل على قيمة البضاعة مضاف عليها تكلفة نقل البضاعة بالباخرة ، وتحميلها، وتفريغها ، والتأمين عليها ، لحين وضعها على رصيف ميناء الوصول بجانب الباخرة .

132- Extended Organigation

المنظمة المتوسعة

منشأة أو مشروع أعمال يعتمد على ويستخدم موارد منشآت أخرى من أجل إنتاج منتجه (سلعة أو خدمة) ، وهذا الاستخدام يكون بموجب إتفاقات طويلة الأجل معها ، حيث تصبح مواردها وإنتاجها بمثابة مدخلات للمنظمة المتوسعة ، وهنا لا يجوز للمنشآت التي تمول المنظمة المتوسعة بمخرجاتها ومواردها تمويل منشآت منافسة للمنظمة المتوسعة . وبالنسبة لتسويق المنتج ، تتفق أيضاً مع شركات تسويق على تسويق منتجها وتفرض عليها عدم تسويق منتجات منافسيها . يتضح لنا بأن المنظمة المتوسعة شكل من أشكال التكامل ، حيث تعتمد على مشاريع سابقة في تمويلها بالمدخلات ، ومشاريع لاحقة لتسويق منتجها دون الإعتماد على مواردها المالية الخاصة .

133-External Control

الرقابة الخارجية

هي التي تتم من قبل أجهزة رقابية متخصصة من خارج المنظمة وتكون تبعية في الغالب للدولة، كرقابة البنك المركزي على أعمال المصارف التجارية مثلاً ، والجهاز المركزي للرقابة المالية ... الخ .

134- External Environment

البيئة الخارجية

مجموعة من المتغيرات المحيطة بالمنظمة (الإقتصاد، القانون ، التعليم ، المنافسون ، سوق العمل ... الخ) التي تؤثر في أهدافها ونشاطها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وفي فاعلية أدائها سواء من الناحية الإيجابية أو السلبية . وتنقسم هذه المتغيرات إلى قسمين: متغيرات عامة وتشكل بيئة عامة تؤثر في نشاط جميع المنظمات كالتغير الإقتصادي ، والتكنولوجيا . ومتغيرات خاصة تشكل بيئة المنظمة الخاصة مثل: الزبائن ، الموردين ، المنافسون .

135-External Human Resources Sources

مصادر الموارد البشرية الخارجية

تمثل هذه المصادر سوق العمل ، وتشمل الجهات التي يتوفر فيها إحتياجات المنظمة من القوى العاملة كالجوامع ، والمعاهد ، والمدارس الفنية ... الخ .

136- External Performance Appraisal

تقييم الأداء الخارجي

تقييم أداء العاملين في المنظمة من خلال التعاملين معها كالزبائن ، الموردين ، الأجهزة الحكومية، المجتمع... الخ . هذا التقييم هام جداً لأنه يعطي صورة واضحة عن فعالية أداء المنظمة الكلي . ويتم التقييم من خلال إستقصاء رأي هذه الجهات الخارجية بأداء المنظمة (مدى جودة السلعة أو الخدمة ، معاملة الموظفين لهم ... الخ) .

137-External Quality Failure Cost

التكلفة الخارجية لإخفاق الجودة

تمثل ما تتحمله المنظمة من نفقات نتيجة وصول منتجها للمستهلك أو الزبون وفيه عيوب أو غير مطابق للمواصفات والجودة ، ومثال عليها تكلفة خسارة السمعة في السوق ، تكلفة خسارة زبائن ، تكلفة صيانة السلعة لدى الزبون ، تكلفة مردودات المبيعات ، تكلفة إستبدال السلعة المباعة أو إصلاحها .

138- External Training

التدريب الخارجي

يتم هذا التدريب خارج المنظمة في معاهد تدريبية متخصصة تمتلك إمكانيات وقدرات فنية وتنظيمية ، تمكنها من تنظيم وعقد برامج تدريبية متنوعة في مجالات مختلفة .

139-Extraversive Management

الإدارة المنفتحة

وتعبر عن الإدارة المعاصرة التي تنظر إلى المنظمة نظرة كلية وليست جزئية ، أي أنها تعمل على تحقيق مفهوم نظرية النظام ، التي تعتبر المنظمة عبارة عن أجزاء و فرق عمل تعمل بشكل متناغم ومتعاون ومتفاعل وفي نسق واحد ، من أجل تحقيق رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية . وهي تعتبر أن نجاحها يتوقف

على مدى قدرتها على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها ، وأن مسألة رضى الزبون وسعادته هو هاجسها الأول والأخير، فرضاه معناه البقاء والإستمرار . وعملية التطوير والتحسين تنبع من خارج المنظمة ، فهدفها دراسة ما يريد الزبون والسعي لتحقيق ما يريده بأعلى كفاءة ، وتقييم الأداء بالتالي يتوقف على مدى تحقيق هذا الرضى . فمسألة الربح تتحقق إذاً من خلال رضى الزبون ، والمجتمع والبيئة وعدم الإضرار بهما، والملاك والعاملين الذين يسمون جميعاً بأصحاب العلاقة Stackholders . إذاً يمكن القول بأن الرؤية لدى هذه الإدارة رؤية طويلة الأجل وتعتمد اعتماداً كبيراً على الفكر الإستراتيجي وتطبيق مبدأ "إزرع اليوم لتحصد غداً" .

140-Extravert Personality

شخصية منفتحة (إنبساطية)

ويقصد بها شخصية غير إنطوائية يتصف صاحبها بحب الإتصال مع الآخرين ، وتكوين علاقات وصداقات إجتماعية معهم ، وهو لا يحب الإنعزالية ، وودود مع من يتصل بهم ، ولديه أصدقاء كثيرون ، ويجب العمل الجماعي ضمن فريق عمل .

141-Extrinsic Motivation

الدافعية الخارجية

ويسمى بعضهم بالدافعية غير القوية التي جاء مفهومها عن طريق المفكر السلوكي "فريدريك هيرزبرج Frederck Herzberg" الذي وضع بأن الدافعية الإنسانية تتشكل إما من دافع أو باعث داخلي ، أو خارجي وهي موضوع مصطلحنا هنا ، الذي يشير معناه إلى أنه يمكن من خلال عوامل ومؤثرات بيئية خارجية أن نحرك دافعية الفرد ونشكلها كما نريد ، ونوجهه للعمل والسلوك الذي نرغب فيه ، ومن هذه المؤثرات الحوافز المالية ، الأجور الجيدة ، ضمان العمل والإستقرار وعدم الفصل منه ... الخ . وأشار هيرزبرج إلى أن هذه الدافعية ضعيفة وليست قوية ، لأنه بزوال الحافز أو المؤثر الخارجي تزول الدافعية .

142- Eye Communication

إتصال العين

أحد أدوات الإتصال غير اللفظي ، فمن خلال بعض حركات العين مع الحاجب يمكن للإنسان المتصل أن ينقل معاني للآخرين دون أن يتحدث إليهم أو خلال التحدث معهم ، حيث يمكنه أن ينقل رسالة رفض أو موافقة ، فعند فتح العين بشكل واسع مع رفع الحاجبين هذا يعني رفض أو تعجب ، والعكس صحيح فتحريك الرموش للأسفل يعني قبول أو موافقة .



1- Fabricated Materials

مواد مصنعة

مواد خام أجريت عليها عمليات تصنيع لتتحول إلى مواد أخرى تستخدم في مجالات صناعية وغير صناعية .

2- Fabricating Parts

الأجزاء المصنعة

مواد أجري عليها عمليات تصنيع لكنها لازالت غير قابلة أو غير صالحة للإستهلاك أو الإستخدام النهائي، إلا بعد أن يُجرى عليها عمليات تصنيع أخرى أو تجميع مع مواد أو أجزاء أخرى مصنعة لكي تكون صالحة للإستخدام النهائي ، وهنا تكون قد فقدت شكلها الأصلي وطبيعتها الأصلية .

3- Face Value of Financial Paper

القيمة الاسمية للورقة المالية

هي القيمة المدونة على الورقة المالية (أسهم سندات) عند إصدارها للبيع أو الإكتتاب العام .

4- Facial Expression Communication

الاتصال من خلال تعابير الوجه

هو أحد أدوات الاتصال غير اللفظي وجزءاً من لغة الجسد ، فالعبوس دليل على عدم الرضى والحزن ، في حين أن الابتسام دليل على السعادة والرضى ، فالقلق والخوف والألم جميعها يمكن أن يعبر عنها الإنسان بوجهه دون أن يتكلم ، فمن طريق حركات الحاجبين والخدين والفم يمكن أن يعبر الإنسان عن أشياء كثيرة . وتجدر الإشارة هنا إلى أن تعابير الوجه يمكن أن تحدث أثناء الاتصال اللفظي مع الآخرين أو بدونه ، حيث يمكن من خلال معالم الوجه نقل رسائل للآخرين وأن يعبر الإنسان عن ما بداخله دون أن يتكلم .

5- Factoring

بيع الديون

طريقة يبيع من خلالها المنتجون وتجار الجملة والتجزئة حساباتهم المدينة إلى مؤسسات مالية متخصصة بقيمة أقل من قيمتها الحقيقية ، حيث تقوم هذه المؤسسات بتحصيلها من المدينين لحسابها . ويتمثل ربح هذه المؤسسات بفرق قيمة الدين الحقيقية عن قيمة شرائه .

6- Factors Comparison Method

أسلوب مقارنة العوامل

إحدى الطرق المستخدمة في مجال تقييم الوظائف ، حيث يتم التقييم بموجبها بإتباع الخطوات التالية :

- تحديد معايير التقييم .
- إختيار مجموعة أو عينة من وظائف المنظمة بحيث تمثلها من حيث مستواها الإداري وأهميتها وصعوبتها ... الخ .
- تقييم وظائف العينة باستخدام معايير التقييم .

- تقيم بعد ذلك وظائف المنظمة واحدة واحدة عن طريق مقارنة وصف الوظيفة مع نتيجة تقييم ووصف وظائف العينة ، لتحديد أي من وظائف العينة يشابه وصف الوظيفة التي تقيم ، فالتشابه يعني أن قيمة الوظيفة هي واحدة .

عوامل (عناصر) الإنتاج 7- Factors (Elements) of Production

حدد الإقتصاديون هذه العوامل بثلاثة هي : الأرض ، العمل ، رأس المال ، حيث بدون أحدها لا يوجد إنتاج . وأضاف المختصون بعد ذلك عاملاً رابعاً وهو الإدارة ، وفي الآونة الأخيرة أضافوا عاملاً خامساً وهو التكنولوجيا لتصبح عوامل الإنتاج خمسة .

سعر المصنع 8- Factory Price

هو سعر بيع السلعة الذي يحدده مُنتجها عند بيعه لها من أرض مصنعه .

منهجية تحليل نتائج الفشل وإحتمالاتها 9- Failure Mode and Effects Analysis

منهجية ظهرت في صناعة مركبات الفضاء في منتصف الستينات من القرن الماضي ، وهي عبارة مجموعة نظامية من النشاطات التي تهدف وتعمل على تحديد وتقييم المشكلات (الفشل) المحتملة في المراحل المبكرة لدورة تطوير المنتج وتحديد أسبابها الجذرية ونتائجها المحتملة ، حيث يكون من السهولة في هذه الحالة إتخاذ ما يلزم من الإجراءات لمعالجتها ، مما يدعم من إعتدادية تصميم المنتج . إذاً يمكن القول أن هذه المنهجية هي توقع ما سيحدث من أخطاء في عملية التصميم والإنتاج ومعالجتها قبل وضع التصميم موضع التنفيذ . وتشتمل هذه المنهجية التحليلية على الجوانب التالية :

- تعريف المشكلة (النشاط) : أي تحديد ما هو النشاط أو الوظيفة .
- تحليل : ما الذي يمكن أن يُحدث الخطأ ، كيف ظهر ، ما هو أثره ، ما هو سببه ، مدى ضرره ، مدى تكراره .
- التصرف أو القرار: في ضوء نتائج التحليل ما الذي يمكن عمله ، تغيير في تصميم المنتج ، تغيير في عمليات التصنيع ، رقابة أكثر ... الخ .

معرض 10- Fair

مكان يلتقي فيه البائعون والمشترون ويهدف إلى عرض وترويج السلع ، وقد يتم فيه الشراء وإجراء عقود بيع ، ويستمر المعرض عادة لفترة زمنية معينة .

قيمة السوق العادلة 11-Fair Market Value

هي سعر السلعة (أو الخدمة) الذي يتحدد بموجب التفاوض الذي يجري بين البائع والمشتري ، أي بموجب رغبتهما ، فالإتفاق بينهما يعني أنه قد تم تحديد قيمة (سعر) السلعة برضاء الطرفين .

12-Fair price

السعر العادل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Ethical Price

السعر الأخلاقي

13-False Advertising

الإعلان المضلل (المخادع)

يقصد به إحتواء المادة الإعلانية على معلومات تتعلق بالسلعة أو الخدمة المعلن عنها ، وهي معلومات غير صحيحة وغير صادقة ، والغاية من ذلك تضليل المستهلك والكذب عليه ، من أجل حثه على شراء السلعة التي يعتقد بأنها تلبي حاجته كما جاء في الإعلان . ويعتبر التضليل في الإعلان عمل لا أخلاقي ، ودعاية سيئة للسلعة أو الخدمة مع مرور الزمن ، حيث سيعرف الجميع أن المعلن كاذب ، وأن سلعته وما تحمله من مزايا كما جاء في الإعلان غير صحيحة .

14-False Negative Selection Decision

قرار إختيار سلبي خادع

يعبر عن قرار إختيار من أجل التوظيف في المنظمة كانت نتيجته رفض الإستخدام ، لكن هذا القرار كان غير صحيح . وبمعنى أوضح أن الشخص الذي تم رفضه كان صالحاً ومؤهلاً للتوظيف أي أنه جيد ، وهذا يعني أن عملية الإختيار والتعيين قد فشلت في تحديد أهليته وصلاحيته للتعيين . ويمكن الكشف عن هذا الخطأ عن طريق إعادة عملية إختياره أكثر من مرة ، حيث إذا جاءت النتائج إيجابية كان ذلك دليلاً على فشل عملية الإختيار الأولى التي رُفض فيها .

15-False Positive Selection Decision

قرار إختيار إيجابي خادع

يعبر هذا القرار عن قبول تعيين أحد المتقدمين للتوظيف في المنظمة بعد القيام باختبار قدراته وإمكاناته ، لكن هذا القرار كان غير سليم أو غير صائب ، ذلك لأن هذا الشخص كان في الحقيقة غير مؤهل ولا يمتلك الصفات المطلوبة للتعيين ، لكن نجح في عملية الإختيار والاختبارات بسبب عدم الموضوعية أو عدم الدقة أو أي سبب آخر .

16-Family Brand

علامة تجارية أسرية

هي رمز معين يُعطى لمجموعة من السلع (أو الخدمات) التي يكون إستخدامها مترابطاً مع بعضه كمواد التجميل والعطورات ، والمواد الغذائية .. الخ ، حيث ترمز هذه العلامة إلى مجموعة متكاملة من السلع من حيث إستخدامها . الغاية من ذلك هي ربط مجموعة من السلع بمرمز معين في ذهن المستهلك ، بحيث عندما يشاهدها أو يسمعها ، يأتي في ذهنه مجموعة من السلع وليس سلعة واحدة. ميزة هذا الأسلوب الترويجي أنه يخفض من تكلفة الترويج ، فبدلاً من أن يكون لكل سلعة علامة خاصة بها يروج لها بشكل منفرد ،

يمكن بعلامة واحدة الترويج لعدد من السلع في الوقت نفسه وبذات التكلفة ، ومثال عن هذه العلامة منتجات Max Factor , Cartier .

17-Family Care Benefit

مميزة الرعاية الأسرية

مع ترايد دخول المرأة ميادين العمل ، تُقدم بعض المنظمات خدمة للنساء المتزوجات العاملات لديها ، وهي فتح دار حضانة أو روضة ، ليضغن أولادهن فيها ، من أجل رعايتهم خلال فترة عملهن في المنظمة .

18-Family Job Conflict

صراع العمل العائلي

مشكلة عائلية تحدث بين الزوج والزوجة عندما يكون لكل منهما عمل أو وظيفة خاصة به أو بها تعود عليهما بدخل . وتتمثل هذه المشكلة برعاية الأطفال الصغار في المنزل عند غيابهما عنه للعمل ، فمن يرعى الصغار الزوج أم الزوجة ؟ بالطبع هذه الرعاية ستكون على حساب أحدهما ، وإذا وضعوهما في حضانة أو روضة أطفال سيكون لذلك تكلفة . لحل هذه المشكلة راحت بعض المنظمات تنشئ روضة أطفال ودار حضانة لديها لحل هذه المشكلة ، ومنظمات أخرى أعطت العاملين المتزوجين الذين لديهم أطفالاً حرية اختيار وردية العمل المناسبة لهما بشكل ألا يكون دوام الزوجين في نفس الوردية .

19-Family Leave

إجازة عائلية

تنص قوانين الخدمة المدنية والعمل في العديد من البلدان ، على منح العاملين عدد من الأيام سنوياً تشمل إجازة مدفوعة الأجر لغايات معينة أبرزها :

- رعاية الأبوين الكبار في السن .
- الأمومة للنساء .
- الأمراض التي تصيب أحد أفراد العائلة الزوج ، الزوجة ، الأولاد ، حيث يتطلب الأمر رعاية وسهر على راحة المريض .

20- Family Production

الإنتاج الأسري

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Household Production

الإنتاج المنزلي

21-Fantasy Dreams

أحلام اليقظة

مصطلح معروف في مجال علم النفس والعلوم السلوكية ، وهو مرض نفسي يصاب به الكثيرون من بني البشر ، حيث يتخيلون بأنهم ينجزون أشياء رائعة ويشبعوا حاجات لديهم وهم مستيقظون وليسوا نياماً . ويحدث هذا المرض عندما يفشل الإنسان في تحقيق حاجات جميلة أو ملحة لديه أو أنه مدرك بأنه ليس

بمقدور إمكاناته تحقيق بعض حاجاته الملحة في الواقع ، فيقوم بتحقيقها في خياله ، وذلك كردة فعل أو إستجابة أو دفاع نفسي ذاتي لدى المريض ، الذي يتصف عادة بقدرة عالية على التخيل والتصور .

22- Fashion Goods

سلع الموضة

هي السلع التي يجدها منتجوها ويحدثوها باستمرار ، وتحمل مواصفات وأشياء جديدة ، بما يتماشى مع التطور التقني ، وتغير الأذواق ، وما يطلبه المستهلك في السوق .

23- Favoritism

المحاباة أو المحسوبية في العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Nepotism

24- Feed-Back Control

الرقابة من خلال التغذية العكسية

ويسمى بعضها بعضهم بالرقابة العلاجية ، بموجبها يتم إنتظار حدوث المشكلة لكي تتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة حيالها .

25-Feed-Back Performance Appraisal Interview

مقابلة التغذية العكسية الخاصة

بتقييم الأداء

لقاء يتم بين الرئيس المباشر المقيم ومروؤسه بعد إنتهاء الأول من تقييم أداء الثاني ، فيه يشرح الرئيس المباشر ويوضح لمروؤسه نتيجة تقييم أدائه ، فيتناول جوانب القوة والضعف في هذا الأداء ، ويتناقشا بخصوصهما ، ويتفقا على السبل الكفيلة لتلافي جوانب الضعف ، وتدعيم جوانب القوة ، في مسعى مشترك من قبلهما لتطوير أداء المرؤوس للأفضل مستقبلاً .

26-Feed-Back Quality Control

التغذية العكسية للرقابة على الجودة

تمثل هذه التغذية نتائج الرقابة على جودة المنتج بعد الإنتهاء من عملية تصنيعه ، للتأكد من خلوه من العيوب قبل عرضه للبيع في السوق . وهذه النتائج هي معلومات تعطى لإدارة الإنتاج لتتلافى العيوب والثغرات التي ظهرت نتيجة فحص المنتج بعد تصنيعه ، لتعمل على تلافيها في عمليات التصنيع اللاحقة .

27- Feed-Forward Control

الرقابة من خلال التغذية الأمامية

هي التي تعمل على توقع حدوث المشكلة ووضع الحل اللازم لها قبل حدوثها ، وهذا يتطلب من الجهة الرقابية متابعة مستمرة لسير العمل أولاً بأول .

28- Fidelity Insurance

التأمين ضد خيانة الأمانة

أحد أنواع التأمين الذي تقدمه الشركات العاملة في هذا المجال للمصارف ، من أجل تغطية مخاطر الإختلاس أو الإهمال من قبل موظفي المصرف .

29-Field Sales Manager**مدير المبيعات الميداني (في الأسواق)**

موظف تنفيذي في إدارة المبيعات مسؤول عن مراقبة أعمال مندوبي المبيعات ورجال البيع ، الذين يبيعون السلع في الأسواق ، وبالتالي فمعظم عمله يكون في العادة خارج مكتبه .

30- Field Study**دراسة ميدانية**

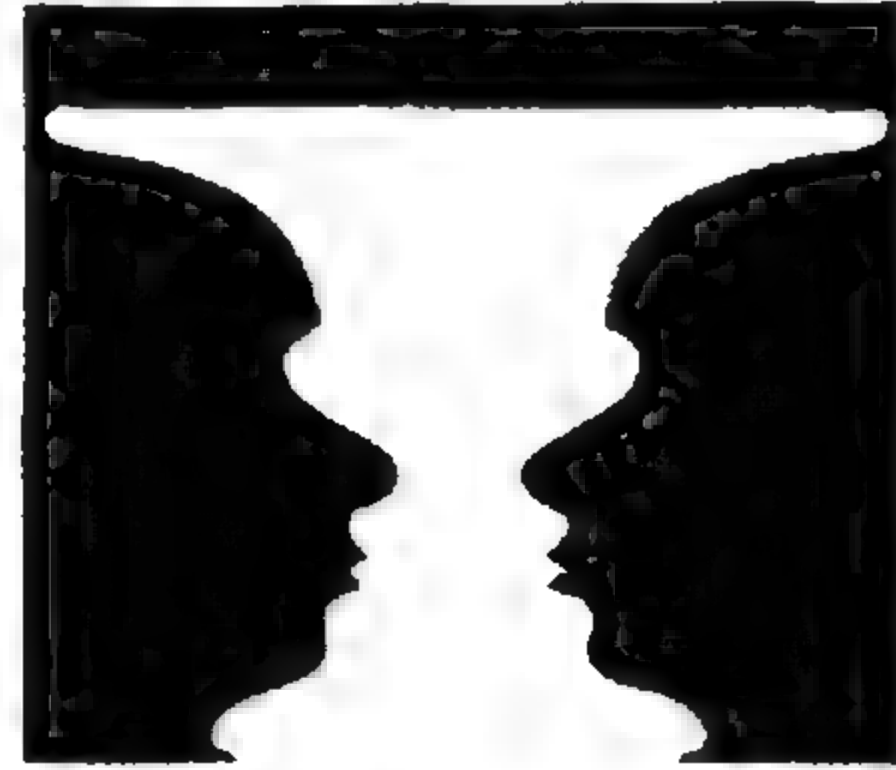
دراسة عن واقع أو موقف معين (مشكلة ، ظاهرة ... الخ) ومحدد ، يتم من خلالها جمع معلومات تفصيلية ميدانية عن كافة الجوانب المتعلقة بهذا الواقع ، واستكشاف أبعاده ، من أجل دراسته دراسة تحليلية ، والتوصل إلى نتائج محددة حياله ، التي على أساسها توضع توصيات مناسبة خاصة به .

31- Files Chronological Order**الترتيب الزمني للملفات**

أسلوب معروف في مجال السكرتارية والمحفوظات ، بموجبه تحفظ الملفات والوثائق وفق ورودها الزمني ، أو وفق مقتضيات خلفيتها التاريخية .

32-Figure and Background Perception Method**أسلوب الإدراك عن طريق الشكل والخلفية**

يعتبر هذا الأسلوب أحد أساليب تنظيم الإدراك ، حيث يعتمد في إدراك الموقف على مشاهدة الأشياء منعزلة عن خلفيتها العامة ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :



فإذا جعل الإنسان خلفية الصورة بلون أسود لشاهد مزهرية ، أما إذا جعلها بلون الأبيض فيشاهد وجهين متقابلين .

33- Finance**تمويل**

- التمويل بمعناه العام هو : تقديم المال بأشكال متنوعة ممن يملكه إلى من يحسن استخدامه أو يحتاج إليه .
- وفي المعنى الإقتصادي التمويل وظيفة مالية في المنشآت تتكون من :
- تقدير إحتياجات المنشأ من الأموال القصيرة الأجل والطويلة .
 - البحث عن المصادر التي يمكن الحصول منها على الأموال والمفاضلة بينها لإختيار أنسبها .
 - تحديد مجالات استثمار الأموال .

- توزيع عائدات استثمار الأموال على الملاك وحجز الإحتياطيات .

34- Finance Cost

تكلفة التمويل

هي ما تتحمله المنشأة من تكلفة (فائدة وغيرها) من أجل توفير إحتياجاتها من الأموال ، لتمويل نشاطاتها وعملياتها .

35- Financial Institution Loans

القروض المقدمة للمؤسسات المالية

هي القروض التي تقرضها المصارف لمصارف أخرى ، ولشركات التأمين ، وشركات التمويل وغيرها، لمساعدتها في أداء أعمالها .

36- Financial Leverage

الرافعة المالية

قيام المصرف بزيادة حجم التمويل المالي للمشروع المقترض ليصل إلى أضعاف رأس ماله المتاح المخصص لضمان هذا التمويل . وتستخدم الرافعة المالية في مجال تمويل المشروعات الصغيرة من قبل المصارف الحكومية ، كدعم ومساندة لها ولنشاطها.

37-Financial Market

السوق المالي

ويسميه بعضهم بالبورصة وهو ذلك الحيز المكاني الذي يتم فيه تداول الأوراق المالية على اختلاف أنواعها وفقاً لآلية العرض والطلب فيه . وتجدر الإشارة إلى أنه ليس ضرورياً أن يكون هذا الحيز حيزاً مكانياً أو فيزيائياً ، إذ من الممكن وجود سوق مالي دون إقترانه بمكان محدد ، حيث تتم التبادلات فيه عبر الشبكات والحاسبات الإلكترونية ، كما هو الحال في بورصة أو سوق "ناسداك NASDAC" . ويعتبر السوق المالي جزءاً من القطاع الخاص وليس جزءاً من الجهاز الحكومي ، لكن يكون خاضعاً للرقابة والإشراف عليه من قبلها ، لضمان أمن وإستقرار المعاملات التي تجري فيه . والسوق المالي قد يكون رسمياً أي حاصل على تصريح رسمي من قبل الدولة وهنا يخضع لإشرافها ، أو غير رسمي يخضع للرقابة الذاتية .

38- Financial Market Efficiency

كفاية السوق المالي

يقصد بكفاية السوق المالي قدرته على إستيعاب المعلومات المالية المتاحة من مصادر مختلفة ، والإستفادة منها في تحديد أسعار الأسهم والسندات المتداولة . فوفقاً لمفهوم كفاية السوق ، يُتوقع أن تستجيب أسعار الأسهم فيه على وجه السرعة لكل معلومة ترد إلى المتعاملين فيه . وفي ظل المنافسة الشديدة المتوقعة بين المتعاملين للحصول على تلك المعلومات ، فمن المنطقي أن لا يتحقق لأي منهم السبق في الحصول على المعلومات أو في تحليلها ، ومن ثم لن تتاح لأي منهم (المستثمرون) فرصة تحقيق أرباح غير عادية على حساب الآخرين ، وإذا ما حدث ذلك ، فيكون مرجعه الصدفة وحدها ، وأحياناً السرعة في التصرف وإتخاذ القرار .

39- Financial Ratios

النسب المالية

هي إحدى أدوات التحليل المالي ، بموجبها يتم نسبة بنود وأرقام القوائم المالية بعضها إلى بعض ، للخروج بنتائج توضح المركز المالي للمنظمة وقدرتها على سداد إلتزاماتها المالية في مواعيد إستحقاقها ، وقدرتها على توليد الأرباح وفعالية نشاطها . ومن هذه النسب ما يلي : نسبة التداول ، نسبة السيولة السريعة ، معدل دوران المخزون ، نسب المديونية ، معدل دوران الأصول الثابتة ... الخ .

40- Financing Company

شركة تمويل مالي

ويسمى بعضها بعضهم بمؤسسة مالية وهي ليست مصرفاً ، بل شركة تقدم قروضاً لمشاريع الأعمال التي يتصف عملها بدرجة عالية من المخاطرة ، حيث لا تقرضها المصارف بسبب هذه المخاطرة . وتكون معدلات الفائدة التي تضعها على قروضها عالية ، وتطلب ضمانات كبيرة من المقترض .

41- Finished Product Control

الرقابة على المنتج النهائي

تمثل هذه الرقابة المرحلة النهائية في عمليات الرقابة على السلعة المنتهية الصنع ، وتحدد أهميتها في أنها تُصدِرُ الحكم النهائي على جودة الإنتاج وصلاحيته للتداول . وتشتمل هذه الرقابة على عمليات إختبار وفحص متنوعة ، للتأكد من سلامة المنتج ومطابقته للمواصفات ومستوى الجودة المحدد مسبقاً .

42- Fire of Work

يُطرد من العمل

إنهاء خدمة وعمل الموظف أو العامل من المنظمة بسبب إرتكابه لمخالفة جسيمة ألحقت ضرراً بها ، وبالتالي فالطرد هو أقصى عقوبة تزل بحق العاملين ، وهو يختلف عن التسريح من العمل الذي هو بحد ذاته أيضاً إنهاء للخدمة لكن ليس بسبب إرتكاب مخالفة ، إنما بسبب عدم الحاجة لخدمات العامل . بناءً عليه لا يستحق المطرود من العمل أي تعويض في حين يستحق المسرح .

43- Firm Bidding

عرض بيع نهائي

هو عرض يقدمه بائع أو مورد لبضاعة أو خدمة لمشتري بسعر غير قابل للتعديل أو التخفيض .

44- Firm Buying

عرض شراء ثابت

هو عرض يقدمه مشتري لسلعة (أو خدمة) لمنتج أو بائع وهو نهائي وثابت وغير قابل للتفاوض ولا التغيير .

45- First Impression Error

خطأ الانطباع الأول

خطأ يقع فيه أعضاء لجان المقابلات مفاده ، أنهم يصدرّون حكماً أولياً (سواء أكان إيجابياً أم سلبياً) عن الشخص الذي يقومون بمقابلته ، فمثل هذا الحكم المبكر من تنفيذ المقابلة يضع سداً أمامهم للحصول على معلومات أكثر عن الشخص الذي يقابلونه ، حيث يقنعون أنفسهم بمقولة معروفة وشائعة :

" المكتوب واضح من عنوانه " ، فالحكم السريع نتيجة الانطباع الأول ، يقنع عضو المقابلة بأنه قد توصل للقرار المناسب ولا داعي للحصول على معلومات أكثر وهذا بحمد ذاته خطأ .

الداخل أولاً خارج أولاً 46- First In- First Out (F.I.F.O)

إحدى الطرق أو القواعد المستخدمة في مجال التخزين وتنظيم صرف المخزون ، بموجبها يتم صرف كميات المخزون من المواد أو السلع وفق ما يلي : أن البضاعة أو المواد التي دخلت المخزن أولاً يجب صرفها منه أولاً . والغاية من ذلك منع تقادم المخزون وبقائه لفترة طويلة من الزمن في المستودع ، الأمر الذي يعرضه للتلف والبوار .

العاملون في الخط الأول 47- First Line Employees

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Shop Floor Workers

العاملون في قاعدة الهرم التنظيمي

المشرفون المباشرون 48- First –Line Supervisors

يمثلون الإدارة المباشرة ، ويشرفون على تنفيذ الأعمال (الإنتاجية ، أو المكتبية) من قبل العمال والموظفين غير الرئيسيين في قاعدة الهرم التنظيمي للمنظمة . فهم الذين يضعون الأوامر والقرارات والتوجيهات... الخ ، موضع التطبيق الفعلي ويوجهون العمل ، وهم أيضاً الذين يعدون التقارير عن ما أنجز من الأعمال ورفعها للمستويات الإدارية الأعلى للإطلاع والمتابعة .

سندات مضمونة برهن من الدرجة الأولى 49- First Mortgage Bonds

هي سندات مضمونة برهن أولى على كل أو جزء من ممتلكات الشركة أو الجهة التي أصدرتها .

وكيل مالي 50- Fiscal Agent

هو الجهة الموكَّل إليها إدارة إصدار أية سندات مالية ودفع قيمتها وفوائدها في مواعيد الاستحقاق بالنيابة عن الجهة المصدرة لها . وتقوم المصارف غالباً بدور الوكيل المالي للمؤسسات التي تقتض عن طريق إصدار السندات .

خريطة عظم السمكة 51- Fish Bone Chart

نموذج ياباني صممه " أوشيكاوا " ويستخدم في مجال إدارة الجودة الشاملة . وهو أداة تستخدم في تتبع شكاوى الزبائن المتعلقة بالجودة وتحديد مصادر الخطأ والقصور لتلافيها ، ويركز على تأثير المشكلات بعضها ببعض والعلاقة القائمة بينها ، حيث في كثير من الأحيان مشكلة ما تخلق مشكلة ثانية ، والثانية تخلق مشكلة ثالثة وهكذا . لذلك يعتمد هذا النموذج على دراسة أثر المشكلات ببعضها ، للعمل على حلها وإدخال التحسينات المناسبة .

52- Five Rights in Purchasing

الصحاح الخمسة في عمليات الشراء

مفرد الصحاح هو صحيح أي الجيد ، حيث يعبر هذا المصطلح عن هدف عملية الشراء في المنظمات التي تتمثل بما يلي :

- Right Quality الشراء بالجودة المناسبة أو الصحيحة .
- Right Quantity الشراء بالكمية المناسبة أو الصحيحة .
- Right Price الشراء بالسعر الجيد أو الصحيح .
- Right Time الشراء بالزمن الجيد أو الصحيح أو المطلوب .
- Right Source الشراء من المورد الجيد أو الصحيح .

53- Fixed Budget

موازنة ثابتة

هي قائمة مالية تقديرية تعد على أساس مستوى نشاط محدد ، لا تتغير تكلفته بتغير حجمه .

54- Fixed Capital

رأس المال الثابت

يمثل رأس المال الثابت مالياً ، كافة أموال المنظمة المستثمرة في أصول أو موجودات ذات طبيعة دائمة ، أي التي لا تستهلك في سنة مالية أو سنة نشاط واحدة ، بل أكثر من سنة ، مثل الآلات ، والتجهيزات ، والمفروشات ، ووسائل النقل وغيرها .

55- Fixed Cost

تكلفة ثابتة

تُحْمَلُ الوحدة المنتجة هذه التكلفة بغض النظر عن كمية الإنتاج ورقم المبيعات ومثال عليها : الإيجار ، إهلاك الآلات ، التأمين ... الخ . وتجدر الإشارة إلى أن إرتفاع عدد الوحدات المنتجة يخفض نصيب الوحدة المنتجة الواحدة من هذه التكلفة .

56- Fixed Location Storing Method

أسلوب التخزين في موقع ثابت

يتم التخزين بموجب هذا الأسلوب عن طريق تخصيص مكان أو موقع ثابت وخاص لكل مادة أو صنف مخزن في المستودع ، بحيث لا يخزن فيه سواه ، وإن كان الموقع فارغاً .

57- Fixed-Pay Rate System

نظام معدل الأجر الثابت

أحد الأنظمة التي تستخدمها المنظمات الصناعية التي لديها خط إنتاج غمطي آلي ، في دفع أجور العمال الذين يعملون على هذا الخط ، الذي يعتبره هذا النظام عملاً (كتلة) واحداً يعمل فيه عشرات العمال ، الذين يؤدون أعمالاً بنفس المستوى من الأهمية ، حيث يدفع لهم أجراً أساسياً واحداً ، بغض النظر عن كمية الإنتاج التي ينجزها الخط الإنتاجي .

58- Fixed Rate Mortgage Loan**القرض المرهون ذو معدل فائدة ثابت**

هو أحد أنواع القروض برهن لتمويل شراء العقارات ، ويشير إلى إعطاء القرض إلى المتقدم للحصول على قرض خياراً بتحديد الموعد الذي سيحدد فيه الطرفان سعر الفائدة على القرض ، وهذا الخيار ينصب على واحد من الخيارات الثلاثة التالية :

- في وقت تقديم الطلب .

- في وقت إصدار رسالة التعهد (المقترض) .

- في تاريخ شراء العقار .

ويتم سداد قيمة القرض وفوائده على أقساط متساوية على إمتداد فترة زمنية متفق عليها بين الطرفين وتسمى بفترة الإستحقاق .

59- Fixed Rate of Foreign Currency**سعر صرف العملة الأجنبية الثابت**

سياسة تتبعها المصارف المركزية من خلالها يتم تثبيت سعر العملة الأجنبية كالدولار واليورو ، وذلك كشار أو كبائع للعملة الأجنبية ، بغية حصر تغير سعرها ضمن حدود ضيقة .

60- Flat Loan**قرض الدفعة الواحدة**

هو أحد أنواع القروض التي تمنحها المصارف لزبائنها وبشكل خاص المصارف العقارية ، حيث يتم سداد مبلغ القرض كاملاً في نهاية المدة المتفق عليها ، ويكون هذا القرض في الغالب قصير الأجل .

61- Flat Organization**منظمة منبسطة**

هي التي يكون هيكلها التنظيمي ليس طويلاً أي عدد المستويات الإدارية فيه ليس كبيراً ، وتعتمد على جماعية العمل في كل مستوى إداري ، أي أنها تنتهج أسلوب فرق العمل ، وتعتمد على تفويض واسع للسلطات ، والمرونة ، والتنسيق ، وسرعة الإتصال بكافة الإتجاهات ، والتخصص الواسع ، ودرجة عالية من اللارسمية ، ودرجة ضعيفة جداً من البيروقراطية .

62- Flexible Benefits Plan**خطة المزايا الوظيفية الإضافية المرنة**

تقدم المنظمات للعاملين لديها مزايا وظيفية إضافية على شكل خدمات متنوعة كحواضر لهم كالتأمين على الحياة ، والتأمين الصحي ، دار حضانة ... الخ . وكي يستفيد العاملون من أكبر عدد ممكن من هذه المزايا ، تخصص المنظمة لكل فرد من العاملين مبلغاً محدداً ، وتسمح له بأن يشترك بنسب مئوية متفاوتة من هذا المبلغ في هذه الخدمات ، ليستفيد من أكبر عدد منها ، كأن يشترك بنسبة 50% منه في التأمين على الحياة ، و25% في التأمين الصحي ، و25% في تكاليف حضانة أولاده ، فهذا الشكل المرن يكون العامل قد إستفاد من أكبر عدد ممكن من هذه المزايا لكن بنسب متفاوتة وفقاً لحاجته لكل منها .

63- Flexible Budget**الموازنة المرنة**

قائمة مالية تقديرية تُعد على أساس مستويات مختلفة من النشاط ، فعلى سبيل المثال يحدد رقم شراء المواد الأولية بمبلغ يتراوح ما بين مليون ومليون ونصف وحدة نقدية ، لتغطية كمية إنتاج تتراوح بين 10000 و 15000 وحدة منتجة .

64- Flexible Career Paths**ممرات (مسارات) الخدمة والمستقبل الوظيفي المرنة**

يسمى بعضها بعضهم بمسارات الترقية الوظيفية ، وهي عبارة عن خطوط أو قنوات مرنة تمثل حركة انتقال العاملين في المنظمة من قاعدة الهرم التنظيمي للمستويات الإدارية الأعلى عن طريق الترقية ، وذلك خلال حياتهم الوظيفية . وبالتالي فالمرم يمثل حركة تطور ونجاح الفرد المستقبلي في عمله خلال سنوات خدمته في المنظمة . هذا المسار أو الممر يجب أن يكون مرناً ، بمعنى أن الترقية لا تكون لوظيفة واحدة فقط في المستوى الإداري الأعلى ، بل يمكن أن تكون لعدة وظائف شاغرة في هذا المستوى ، شريطة توافق إمكانات المرشح للترقية مع متطلبات شغل هذه الوظائف الشاغرة . إذاً هذه المرونة وفرت بدائل متعددة لترقية العاملين ولم تحصرها في وظائف محددة متخصصة .

65- Flexible Daily Work Hours**ساعات العمل اليومية المرنة**

إحدى طرق تنظيم ساعات العمل اليومية في المنظمات ، يتم بموجبها تقسيم ساعات العمل اليومية الرسمية إلى قسمين : الأول إلزامي تحدده المنظمة وعلى العاملين الإلتزام به ، والثاني اختياري ، حيث يختار الفرد الفترة التي تناسبه ليدأوم فيها ويكمل بها ساعات عمله اليومية . فإذا كانت ساعات العمل الرسمية (8) ساعات يمكن أن تقسم المنظمة هذه الساعات إلى قسمين : الأول من الساعة 7 وحتى 11 صباحاً ، والثاني يمكن أن يداومه خلال الفترة من الساعة 11 صباحاً وحتى الساعة (11) ليلاً ، هذا إذا كانت طبيعة العمل فيها أكثر من وريدية وتسمح بتجزئة وقت العمل الرسمي .

66- Flexible Defense Strategy**إستراتيجية الدفاع المرن**

تقوم هذه الإستراتيجية على مبدأ الكر والفر أي مهاجمة المنظمات المنافسة تارة تطبيقاً لمبدأ الهجوم خير وسيلة للدفاع ، والتراجع من أجل الدفاع تارة أخرى ، فعملية التراجع تهدف إلى إعادة تجميع قوى المنظمة وإمكاناتها للدفاع عن نفسها أو الهجوم ثانية على المنظمات المنافسة ، وهكذا تستمر العملية .

67- Flexible Employees**العاملون المرنون**

يشير هذا المصطلح إلى المرونة في أداء العاملين أو مرونة قوة العمل في المنظمة ، وهذا يعني أن تمتلك المنظمة موارد بشرية أو قوة عمل لديها عدة مهارات ، بشكل تمكنها من ممارسة عدة مهام أو أعمال ،

فهذه المرونة تتيح للعاملين حرية الحركة والانتقال من عمل لآخر بسهولة ، مما يجعل المنظمة قادرة على التكيف السريع مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية .

68-Flexible Manufacturing

التصنيع المرن

هو استخدام آلات وتجهيزات ووسائل مناولة ، تؤدي أكثر من عمل أو خدمة ، أي أنها متعددة الوظائف وهي تعمل بوساطة الحاسوب ، حيث تتم مراقبة نظام العمل كله بوساطة حاسوب مركزي . فعندما تكون إحدى الآلات المتعددة الوظائف عاطلة عن العمل بعد إتمامها لعملية معينة ، يوجه الحاسوب المركزي جزءاً جديداً من العمل غير الذي أنجزته الآلة المتعطلة بشكل تلقائي لتؤديه آلة أخرى ، بعد التأكد من أن الجزء الجديد يقع في حزمة الوظائف التي تؤديها هذه الآلة ، ويمكنها أدائها .

69-Flexible Specialization at Work

التخصص المرن في العمل

صفة عامة وُصف بها مدخل تصميم العمل المعاصر، بما يتماشى مع التغيرات الاقتصادية المعاصرة، وشعاره المرونة في كل شيء ويمكن تلخيص هذه المرونة بما يلي :

- استخدام آلات ومعدات قادرة على إنتاج تشكيلة سلعية وليس سلعة واحدة فقط .
- تصميم العمل على أساس جماعي فرق عمل ، فالوظيفة أو المرحلة الواحدة ينجزها مجموعة أفراد وليس فرداً واحداً ، وداخل الفريق يمكن للعضو أن يمارس أعمالاً متنوعة .
- توظيف موارد بشرية ماهرة تمتلك عدة مهارات لتحقيق مرونة إنتقال العمال من عمل لآخر حسب الحاجة .
- الإعتماد على الرقابة الذاتية ضمن فريق العمل (مرونة الرقابة) .
- توزيع الآلات والمعدات حسب متطلبات العمل ، وإلغاء تجميع الآلات التي تؤدي عملاً واحداً في مكان عمل واحد .

70- Flip Chart of Creative Ideas

خريطة إثارة الأفكار المبدعة

تستخدم هذه الخريطة في مجال تطبيق أسلوب العصف الذهني ، وهي عبارة عن خريطة بيانية تعلق على جدار القاعة التي يطبق فيها هذا الأسلوب ، حيث بمجرد أن يقدم أحد أعضاء فريق العصف الذهني فكرة تسجل عليها مباشرة ، بشكل يتمكن باقي الأعضاء أن يضيفوا عليها أفكاراً في أي وقت ، وهكذا تتوالد الأفكار وجميعها مسجل على الخريطة .

71- Floating Rate Bonds

سندات ذات سعر الفائدة المتحرك (العائم)

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، حيث يكون سعر الفائدة مرتبطاً بسعر الفائدة السائد في سوق رأس المال ، لذلك يجري تعديل سعر فائدتها ليتماشى مع المتغيرات التي تطرأ على سعر الفائدة .

72- Floating Rate of Foreign Currency

سعر صرف العملة الأجنبية العائم

يقصد به ترك تحديد سعر صرف العملة الأجنبية لظروف العرض والطلب في السوق ، دون تدخل من المصرف المركزي .

73- Floor Broker

سمسار الصالة

يعمل هذا النوع من السماسرة في صالات الأسواق المالية التي يتم فيها تداول الأوراق المالية في السوق، وبالتالي فهو يقدم خدمة التداول (البيع والشراء) لمن يطلبها لقاء أجر محدد . وتتركز أعماله بشكل خاص مع بيوت السمسرة الموجودة في السوق المالي ، من خلال تنفيذه لصفقات لم تستطع هذه البيوت تنفيذها ، بسبب عدم توفر الوقت لديها وزحمة العمل ، وقد أطلق عليه في الولايات المتحدة الأمريكية تسمية سمسار الدولارين، Tow-Dollar Brokers لأنه كان يتقاضى دولارين عن كل مئة سهم ينفذها في الصالة بيعاً وشراءً . ويوفر وجود هذا النوع من السماسرة في السوق المالي ، الفرصة لبيوت السمسرة وللبورصة بشكل عام ، أن تتجنب الإختناقات في عمليات التداول ، كما يساعدها على تقليص السماسرة الوكلاء المستخدمين لديها لإتمام معاملاتها في السوق.

74- Floor Traders

تجار الصالة

أشخاص يعملون في السوق المالي ولحسابهم الخاص ، من خلال عملية المضاربة في صالة التداول بالسوق. وهؤلاء يدفعون رسوماً ومن حسابهم الخاص لقاء عضويتهم في السوق .

75- Flow-Process Chart

خريطة تدفق (سير) العملية

تستخدم هذه الطريقة في مجال تبسيط الإجراءات ، حيث على ضوء المعلومات التي تتضمنها (بعد ملء النموذج من قبل المحلل من واقع العمل الفعلي أو من دليل إجراءات العمل) يتبين للمحلل الخطوات التفصيلية التي يمر بها أداء العمل ، وذلك منذ بدايته وحتى نهايته بشكل متسلسل ومبسط . فمن خلال دراستها وتحليلها يمكن للمحلل أن يُكوّن فكرة واضحة عن أداء العمل ، بما يساعده على تحديد نقاط الضعف وأسبابها ، التي تعيق وتؤخر إنجازها ، وتُهيئ تفكيره لاقتراح الحلول اللازمة لتلافيها . ويستخدم المحلل في العادة نموذجاً مطبوعاً مسبقاً يتضمن رموزاً محددة ومتفقاً عليها ، والغاية منها توضيح خطوات أداء العمل بشكل مختصر ، وتسهيل عملية المتابعة والتحليل ، وسنوضح فيما يلي هذه الرموز :

- عملية: Operation ويرمز لها بحرف (O) وتعني القيام بعمل محدد على المعاملة أو الوحدة المنتجة أو الخدمة .
- نقل : Transportation ويرمز له بإشارة ← ويعني نقل المعاملة أو الوحدة المنتجة أو الخدمة من مكان لآخر.

- تأخير أو انتظار: Delay ويرمز له بالحرف (D) ، ويعني تأخير سير العمل أو المعاملة لفترة زمنية محددة دون إتخاذ أي إجراء عليها .
- المراجعة والتفتيش: Inspection ، ويرمز لها بإشارة □ ، وتعني القيام بفحص العمل للتأكد من كمية وجودته .
- تخزين أو حفظ : Storage ، ويرمز له بإشارة ▽ ، وتعني حفظ أو تخزين المعاملة أو الوحدة المنتجة بعد الإنتهاء منها ، ولحين طلبها .

76- Flow Production

الإنتاج المتدفق

يستخدم هذا المصطلح للدلالة على خط إنتاج مكون من عدة مراحل إنتاجية (تصنيعية) متسلسلة ، حيث ينساب المنتج تحت الصنع من مرحلة لمرحلة أخرى حتى ينتهي تصنيعه ، وكل مرحلة متخصصة بتصنيع جزء من المنتج ، وبالطبع لا يمكن البدء بالمرحلة اللاحقة إلا بعد الإنتهاء من المرحلة السابقة ، وبالتالي ينساب المنتج أو يمر في جميع مراحل التصنيع .

77- Flow Production Designe Type

نمط تصميم الإنتاج المتدفق

صمم هذا النموذج من الإنتاج من أجل تلافي فترات الإنتظار التي تحدث على خط الإنتاج في المصانع ، حيث لا يمكن البدء بالمرحلة الإنتاجية التالية إلا بعد الإنتهاء من المرحلة الحالية . بموجب هذا النمط أمكن توحيد زمن إنتاج أجزاء المنتج أي أن جميع مراحل إنتاج السلعة متوازنة زمنياً أي تستغرق نفس الوقت ، بهذا الشكل لم تعد هناك فترات إنتظار بين مراحل الإنتاج على الخط الإنتاجي . وقد إستخدمت عدة وسائل من أجل تحقيق هذا التوازن مثل :

- جعل المنتج ذي أبعاد قياسية واحدة .
- تسليم مواد التصنيع بالوقت المحدد .
- زيادة عدد الآلات والعمال في المرحلة الإنتاجية التي تستغرق وقتاً أطول .
- صيانة مستمرة للآلات لمنع توقفها .
- فحص جودة مستمر على خط الإنتاج ولجميع المراحل .

78- Fly back Timing

التوقيت الارتدادي

أسلوب خاص يستخدم في مجال توقيت العمل ، حيث تستخدم ساعة خاصة لقياس الزمن الذي يستغرقه كل عمل أو كل خطوة أو كل مرحلة ، فبعد قياس الزمن الذي إستغرقته العملية أو... الخ بوساطة هذه الساعة ، تعاد عقاربها إلى الصفر لقياس زمن الخطوة أو المرحلة... الخ الثانية . بهذه الصورة يمكن معرفة زمن مباشرة كل خطوة أو كل مرحلة... الخ ونهايتها ، وكم إستغرقت من الوقت .

79- Flypaper Recruitment

الإستقطاب الزائف

أحد الأساليب المستخدمة في إستقطاب الموارد البشرية للعمل في المنظمات والذي يعتمد على نشر إيجابيات العمل في المنظمة فقط ، من أجل ترغيبها للعمل لديها دون أن يتعرض إلى ذكر أو نشر النواحي السلبية الموجودة لديها ، وبالتالي يمكن القول بأن هناك غش في العمل الإستقطابي الذي تقوم به المنظمة . وينطبق هذا الوصف أيضاً على الإستقطاب الذي يذكر مزايا العمل في المنظمة ، علماً أنها غير موجودة في الواقع أو موجودة لكن بشكل مغاير لما وضحه الإستقطاب .

80-(F.N.S.M) Stock Classification

تصنيف المخزون حسب معدل دورانه

تصنف المواد المخزنة بموجب هذا الأسلوب وفقاً لمعدل أو سرعة دورانها أو حركتها ، التي يعبر عنها بعدد مرات شراء الصنف أو المادة وتخزينها وصرفها من المستودع للإستخدام . في ضوء معدل الدوران يمكن أن تصنف المواد إلى مجموعات حسب ما يلي :

- مجموعة المواد السريعة الحركة Fast .
- مجموعة المواد عادية الحركة Normal .
- مجموعة المواد بطيئة الحركة Slow .
- مجموعة المواد الراكدة (التي لا تتحرك) Not-Moving .

81-Focus Strategy

إستراتيجية التركيز

تعمل هذه الإستراتيجية على تركيز جهود المنظمة وإمكاناتها على قطاع أو مجال عمل معين ، بحيث توليه جهداً وإهتماماً كبيراً من أجل التميز فيه وتحقيق الفائدة والربح والتفوق على المنافسين .

82- Folkways

التقاليد والعادات

مجموعة المعتقدات ، والقيم ، والقواعد السلوكية السائدة في المجتمع أو في جماعة ما، تؤمن بها غالبية الناس فيهما، ويلتزمون بها كعرف سائد بينهم ، وهي متوارثة عبر الأجيال الماضية ، حيث ينقلها جيل الحاضر لجيل المستقبل ، وبالتالي فهي تؤثر في سلوك الفرد في المجتمع وفي مكان العمل .

83-Food Service Employee Benefit

خدمة الطعام كميزة وظيفية إضافية

خدمة تقدمها بعض المنظمات للعاملين لديها كحافز ، عن طريق إنشاء مطعم أو كافيتيريا تقدم وجبات الطعام لهم خلال فترة الغداء وبأسعار مخفضة ، بدلاً من ذهابهم إلى مطاعم خارجية وتحملهم عناء الانتقال والأسعار الأعلى وضياع الوقت ، تقدم المنظمة لهم هذه الخدمة ، التي من خلالها تضمن أيضاً تناول العاملون أطعمة نظيفة وصحية للحفاظ على صحتهم لما فيه من مصلحة لهم وللمنظمة .

84- Foot- Hold Firm-Market

شركة وجدت لنفسها موطيء قدم في السوق

شركة مسالمة لا تهدف إلى منافسة الشركات الأخرى وتتجنب الصدام معها وخاصة الكبيرة الحجم ذات الإمكانيات العالية ، لذلك تعمل على إكتشاف فراغات أو فجوات في السوق لا تقع ضمن دائرة إهتمام الشركات الأخرى فتقوم باستغلالها وبيع منتجاتها (أو خدماتها) فيها . وإذا لم تجد هذه الفجوات تعمل على توطيد نفسها في السوق وتحصل على حصة منه من خلال إيجاد ميزة تنافسية في منتجها غير موجودة في السلع المنافسة لها .

85- Forcating Control

رقابة تنبؤية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Preventive Control

الرقابة الوقائية

86- Forced Choice Method

أسلوب الإنتقاء الإجباري

أحد أساليب تقييم أداء العاملين ، بموجه يتم جمع وحصر عدد من العبارات التي تصف أداء الموظف أو العامل سواء من الناحية الإيجابية أو السلبية . وتقسم العبارات إلى مجموعات ثنائية بحيث تضم كل مجموعة ثنائيتين ، كل ثنائية تضم عبارتين ، الثنائية الأولى تصف النواحي الحسنة في الأداء ، والثانية الثانية تصف النواحي السلبية في أدائه ، وفي ما يلي مثال عن هذه المجموعات :

المجموعة (1) :

ثنائية (أ) : سريع الفهم والملاحظة .

سريع البديهة .

ثنائية ب : إتكالي .

غير متعاون .

ويجبر المقيم على إختيار عبارتين من كل مجموعة ، الأولى تكون أكثر إنطباقاً على الموظف والثانية أقل إنطباقاً عليه ، ولكل عبارة قيمة (وزن) رقمية تمثل أهميتها تكون سرية لا يعرف عنها المقيم شيئاً ، ويتم تحديد تقييم الموظف بمطابقة العبارات التي إختارها المقيم مع الأوزان السرية .

87- Forced Distribution Method

أسلوب التوزيع الإجباري

أحد الأساليب التقليدية التي إستخدمت لسنوات عديدة في مجال عمليات التقييم وبشكل خاص تقييم أداء العاملين ، وقد إستنبطت فكرته من مفهوم إحصائي معروف هو ظاهرة التوزيع الطبيعي الذي يفيد بأن ظواهر الطبيعة يتوزع تكرار قيمها على شكل ناقوس ، حيث تتركز النسبة الأكبر من هذه التكرارات

حول قيمة وسطى ، ثم تتوزع أو تشتت قيمها بشكل متناظر إيجاباً لليمين وسلباً نحو اليسار . ويقوم تنفيذ هذا الأسلوب على الأسس التالية :

- يجري التقييم لمجموعة من العاملين عناصرها متشابهة وليست متماثلة .
- لا يتم التقييم بشكل إفرادي لكل عنصر على حده ، بل بمقارنة العناصر بعضها مع بعض لاختيار الأفضل أو الأسوأ .
- يتم التقييم بشكل كلي أي مقارنة العنصر (الموظف مثلاً) ككل مع العناصر الأخرى (باقي الموظفين) ككل .
- تقسيم عناصر المجموعة التي تقيم إلى خمس فئات تقيم بنسب متناظرة : الأولى ممتاز ونسبتها 10% من المجموع الكلي ، الثانية جيد 20% ، والثالثة متوسط 40% ، الرابعة أقل من وسط 20% ، الخامسة ضعيف 10%.
- في ضوء ما تقدم يجري التقييم عن طريق مقارنة وتقييم عناصر المجموعة مع بعضها لانتقاء 10% على أنهم ممتاز ، ومن الباقي يُختار 20% جيد وهكذا حتى ينتهي التوزيع والترتيب ، حيث يكون أفراد المجموعة قد وزعوا على فئات التقييم الخمس بشكل متناظر.

88-Fordism

الفوردية

- صفة أطلقت على منهجية "هنري فورد Henry Ford" رائد صناعة السيارات الأمريكية في مطلع القرن الماضي في مجال تصميم العمل الإنتاجي المصنعي ، حيث إعتد على أفكار " تايلور " في مجال تقسيم العمل والتخصص . وتتكون منهجيته مما يلي :
- إستحداث خط الإنتاج التجميعي المستمر أو المتدفق .
 - إستحداث نظام الوصل الداخلي الذي بموجبه جعل لكل مرحلة من مراحل خط الإنتاج التجميعي خط فرعي خاص بها لتمويلها بمستلزمات العمل .
 - الإعتداد على مبدأ تقسيم العمل والتخصص على مستوى العمال والآلات بأن واحد .
 - تخطيط الإنتاج .
- وتهدف هذه المنهجية إلى رفع الإنتاجية وتسريع العمل وخفض تكلفة التشغيل .

89- Foreign Currency Account

حساب بعملة أجنبية

حساب مصرفي يسمح لفاتحه بإيداع وسحب عملات أجنبية باستثناء العملة المحلية .

90- Foreign Exchange Department

إدارة (أو قسم) التداول بالعملات

الأجنبية في المصرف

تنحصر مهمة هذه الإدارة في المصارف التجارية في بيع وشراء العملات الأجنبية لصالح المصرف ، والقيام بعملية التحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار صرفها ، التي تؤثر في مركز المصرف المالي .

91- Foreign Exchange Market

سوق العملات الأجنبية

هو السوق الذي يتحدد فيه سعر العملة مقيمة بسعر عملة أخرى ، وبالتالي يتحدد هذا السعر باتجاهين كما هو الحال في المثال التالي وهو تحديد سعر الدولار الأمريكي واليورو :
الاتجاه الأول : مقدار الدولارات اللازمة للحصول على يورو واحد ، وهنا يسمى هذا السعر سعر اليورو بالدولار .
الاتجاه الثاني : عدد اليورو اللازم للحصول على دولار أمريكي واحد ، وهنا يسمى هذا السعر سعر الدولار باليورو .

وهنا تصدر نشرة يومية عن سعر صرف العملات بالعملات الأخرى في السوق .

92-Foreign Investments Recruitment

إستقطاب الإستثمارات الخارجية

مجموعة من العوامل والتسهيلات التي تشكل منها الحكومات سياسة لتشجيع وإستقطاب الإستثمارات الخارجية التي أهمها مايلي :

- توفير بيئة قانونية موضوعية وعادلة .
- توفير بيئة ضريبية منطقية ومقبولة .
- توفير الطاقة (ماء، كهرباء، وقود) بأسعار مقبولة ومشجعة .
- كبح جماح البيروقراطية والفساد الإداري الحكومي .
- توفير حماية للملكية .
- توفير الإستقرار الأمني والسياسي .
- حرية تحويل الإيرادات للخارج .
- وجود نظام مصرفي متطور .
- توفير اليد العاملة الماهرة .
- توفير البنية التحتية كالطرق ، وأدوات الإتصال السريع ، المشافي ، المطافي... الخ .

93- Formal Authority Line

خط السلطة الرسمية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Line of Command

خط سلطة الأمر

94-Formal Communication**إتصال رسمي**

يسميه بعضهم بالإتصال التنظيمي الرسمي الذي تمثله خطوط السلطة الرسمية التي تربط المستويات الإدارية وتقسيماتها بعضها ببعض . فمن خلال هذه الخطوط تحدث إتصالات هابطة من المستوى الإداري الأعلى للأدنى تنقل أوامر وتعليمات وتوجيهات . وإتصالات صاعدة بالإتجاه المعاكس من الأدنى للأعلى تنقل معلومات رقابية ، ومقترحات ... الخ ، وإتصالات أفقية تتم في نفس المستوى الإداري لغايات التنسيق .

95- Formal Performance Appraisal**تقييم الأداء الرسمي**

يقصد به تقييم أداء العاملين من قبل رؤسائهم في نهاية فترات محددة ، وفق ما جاء أو ما نص عليه نظام تقييم الأداء الذي وضعته إدارة الموارد البشرية في المنظمة ووافقت عليه السلطة العليا فيها ، وبالتالي فالتقيد به وبما جاء فيه يعتبر إلزامياً وهذا سبب تسميته بالرسمي .

96- Formal Training**التدريب الرسمي**

عملية مخططة ومنظمة تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المنظمات ، حيث تصمم البرامج التدريبية في مجالات متعددة ، يتم ترشيح متدربين إليها وفق دراسة تدعى تحديد الإحتياجات التدريبية . وينفذ التدريب الرسمي إما داخل المنظمة ، أو خارجها في معاهد تدريب وتنمية متخصصة .

97- Formalism**الرسمية**

تمثل الرسمية مجموعة اللوائح والأنظمة الداخلية التي تشتمل على مجموعة من القواعد والضوابط التي تنظم سير العمل داخل المنظمات وعلى إختلاف أنواعها ، وهي ذات صفة إلزامية يتوجب على جميع العاملين التقيد بها . كما تمثل درجة التدوين والتوثيق لمهام وفعاليات ونشاطات المنظمة ، فكل شيء يجب أن يكون مكتوباً ومسجلاً. إذاً الرسمية لا بد منها في المنظمة ، لكن المفروض أن لا تزيد عن الحد اللازم ، فالزيادة تؤثر سلباً في مرونة العمل .

98- Foreman**مشرف عمال**

شخص يرأس مجموعة من العمال ، يتابع ، ويراقب ، ويقيم عملهم ، ويوجههم ، ويرشدهم ، ويطور ويحسن أداؤهم ، ويمثل الجانب الفني في العمل جزءاً كبيراً من طبيعة عمله .

99- Forming of Information**تكوين (أو تشكيل) المعلومات**

يقصد بالتكوين هنا إنتاج المعلومات ، الذي هو في الأصل جهد بشري ذهني يقوم بمعالجة البيانات (فرز، تصنيف ، تبويب ، تحليل ومعالجة ، نتائج على شكل معلومات) ليحولها إلى معلومات صالحة للإستخدام ،

وقد حل الحاسوب محل الإنسان في هذا العمل ، فالحاسوب يمتلك طاقة كبيرة لمعالجة كم هائل من البيانات وتحويلها إلى معلومات وبسرعة وموضوعية ودقة أكبر.

100- Forward Buying

الشراء للتخزين

سياسة (يطلق عليها بعضهم إستراتيجية) شراء تقوم المنظمة (إدارة المواد) من خلالها بشراء كميات كبيرة من الصنف الذي تحتاجه ، بحيث تغطي حاجتها لفترة زمنية مستقبلية طويلة . وبالتالي فالشراء بموجب هذه السياسة لا يكون مجرد الحاجة الآنية أو لفترة قصيرة . وينصح باستخدام هذه السياسة في الحالات التالية :

- توقع ندرة الصنف في السوق بسبب زيادة الطلب عليه .
- توقع توقف المنتج أو المورد عن بيع الصنف لفترة زمنية لسبب ما .
- توقع إرتفاع سعر الصنف مستقبلاً بشكل ملحوظ .

101-Forward Foreign Exchange Covering

تغطية الصرف الأجنبي لأجل

عملية شراء عملة أجنبية بسعر اليوم تسلم في ميعاد مؤجل ، والغاية من ذلك مواجهة الخطر الناجم عن تقلبات سعر صرفها .

102- Forward Exchange Rate

معدل سعر الصرف الآجل

هو معدل السعر الذي تتم على أساسه عمليات الصرف التي تنفذ بعد عقدها بمدة زمنية .

103- Forward-Looking Control

الرقابة التي تنظر للأمام

هي الرقابة التي تهدف إلى تقييم الإنجاز المحقق أو الفعلي من أجل تحديد الانحرافات السلبية والإيجابية ، وتحليل الأسباب التي أدت إليهما ، ليس من أجل المكافأة والعقاب فحسب ، بل للاستفادة من الأخطاء كدرس سابق ، بهدف عدم تكرارها مستقبلاً وكيف يكون ذلك ، وتدعيم الإيجابيات للاستفادة منها بشكل أكثر وأفضل في المستقبل وكيف يكون ذلك أيضاً .

104-Forward Quality Control

الرقابة الأمامية على الجودة

فحص مواد ومستلزمات الإنتاج قبل دخولها عمليات ومراحل التصنيع ، للتأكد من جودتها وفق معايير الجودة المحددة لها .

105- Forward Vertical Integration Growth Strategy

إستراتيجية النمو عن طريق التكامل العمودي للأمام

تقوم هذه الإستراتيجية على توسيع نشاط المنظمة المستقبلي عن طريق إمتلاك أو السيطرة على منافذ تسويق منتجاتها وتوزيعه في السوق ، لضمان التعامل المباشر مع المستهلك ، والتخلص من تحكم المسوقين والموزعين . وكذلك للوقوف على حاجات ورغبات وشكاوى الزبائن للعمل على تلبيةها بسرعة .

106-Four P's

عناصر المزيج التسويقي الأربعة

هذا المصطلح هو إختصار لمسميات عناصر المزيج التسويقي الأربعة وهي :

- المنتج Product .
- المكان (التوزيع) Place .
- السعر Price .
- الترويج Promotion .

107-Fragmentation of Market

شرائح السوق

ويقصد بها فئات المستهلكين التي يتكون منها السوق الواحد، والشريحة تضم مستهلكين متجانسين في صفة أو خاصية أو أكثر كمستوى الدخل ، عادات الشراء ، الذوق ، نوعية الحاجة، المنطقة الجغرافية المتواجدين فيها ، الجنس ، العمر... الخ .

108- Franchisee

مشتري حق الإمتياز

مستثمر أو شركة لا تريد البدء من الصفر وتحمل مخاطر إنتاج منتج جديد أو خدمة جديدة ، تقوم بالإتفاق مع شركة لديها منتج متميز أو خدمة متميزة لإنتاج نفس منتجها (أو تقديم نفس الخدمة) وتسويقه ، لقاء مبلغ مالي تدفعه للشركة الأم صاحبة حق الإمتياز ، التي يكون لها حق الإشراف والرقابة عادة على إنتاج منتجها (أو خدمتها) ، مثل شركة هوندا التي منحت ماليزيا حق إنتاج سيارة " هوندا سيفيك " أو " شركة شيراتون " .

109- Franchiser

مانح (صاحب) حق الإمتياز

شركة (منتج) ذات شهرة كبيرة لديها منتج مميز أو خدمة متميزة (سوي ، ميتسوبيشي ، شيراتون ، ماكдонаلدز... الخ) ، تقوم بالسماح لشركة (منتج) أخرى بإنتاج منتجها (أو خدمتها) لكن تحت إشرافها ورقابتها وضمن شروطها وفي مكان آخر ، لقاء مبلغ مالي متفق عليه بين الطرفين ولمدة زمنية محددة .

110-Free Alongside Ship (F.A.S)

التسليم بجانب الباخرة في ميناء الوصول

إتفاق يجري بين البائع والمشتري على أن يتم تسليم البضاعة المباعة من قبل الأول للثاني بجانب الباخرة في ميناء الوصل . بهذه الصورة يتحمل البائع كافة مخاطر وتكاليف نقل وشحن البضاعة لحين وضعها على رصيف المرفأ بجانب الباخرة التي ستقلها .

111-Free Business System

نظام مشاريع الأعمال الحرة

نظام إقتصادي حر يُسمح بموجبه لمشاريع الأعمال (وخاصة الصغيرة والمتوسطة) ذات الملكية الخاصة ، بأن تعمل بدرجة عالية من الحرية ، دون تدخل من الحكومة في شؤون أعمالها .

112-Free Competition

المنافسة الحرة

هي التنافس الذي يحدث بين عدد من المنتجين للسلع والخدمات أو الموزعين في سوق معينة ، دون وجود تحكم أو سيطرة بهذا السوق من قبل أحدهم .

113-Free Goods

السلع الحرة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Pure Private Goods

السلع الخاصة

114-Free-Lance Broker

السمسار العمومي أو الحر

هو الذي لا يوجد بينه وبين موكله صاحب البضاعة إرتباط دائم ، فهو يبيع في أي مكان ولحساب أي عميل ، وتعتبر كل عملية بيع يقوم بها عقداً منفصلاً ، على الرغم أنه قد يمثل الموكل (البائع) صاحب السلعة أكثر من مرة . ويتولى السمسار العمومي تقديم النصح لموكله لظروف السوق والصفقة ، ويحل محله أثناء التفاوض مع المشتريين المرتقبين من أجل إتمام الصفقة . والسمسار العمومي لا تكون البضاعة بحوزته ، كما أن فاتورة البيع ترسل مباشرة إلى المشتري ، طبقاً للشروط المتفق عليها بين السمسار والمشتري .

115-Free-Market Economy

إقتصاد السوق الحر

يُعبّر عن النظام الإقتصادي الحر، الذي تكون فيه ملكية وسائل الإنتاج ملكية خاصة ، ويتحدد سعر السلع والخدمات في السوق حسب الآلية السائدة فيه وهي المنافسة ، والعرض والطلب ، والسوق مفتوح للجميع ولمن يريد دخوله ، وتدخل الحكومة يكاد لا يذكر .

116-Freelance – Work

العمل الحر أو الطليق

أحد أنماط العمل غير المتفرغ تمارسه نوعية معينة من القوى العاملة ، حيث تعمل في عدد من المنظمات بآن واحد ، بشكل تقسم أو توزع وقت عملها على عدد من الزبائن (شركات ، مطاعم ، فنادق ...الخ)

بحيث تعمل لفترة محددة لدى كل منها يومياً أو كل فترة زمنية محددة . تعتبر هذه النوعية مصدراً من مصادر الموارد البشرية التي يمكن للمنظمات الاعتماد عليها في تلبية حاجاتها غير الدائمة ، كما تعتبر تكلفتها قليلة مقارنة بتكلفة القوى العاملة الدائمة التي تتمتع بالعديد من المزايا الوظيفية الإضافية . ومن أمثلة هذه النوعية ، مدققو الحسابات ، مبرمجون ، صيانة مصاعد ، صيانة مطابخ ... الخ .

التسليم ميناء المصدر 117-Free on Board (F.O.B)

إحدى طرق البيع المتعارف عليها عالمياً في مجال الإستيراد والتصدير ، بموجبها يسلم البائع المصدر بضاعته للمشتري المستورد في ميناء الأول الذي قد يكون بحرياً أو جواً ، حيث بعد إستلام البضاعة من قبل المستورد والتوقيع على الإستلام ، تصبح مسؤولية سلامة البضاعة وشحنها والتأمين عليها ، ودفع رسومها على المستورد أي الشاري .

الشحن في عربات القطار 118-Free On Rail (F.O.R)

هو أحد أنواع الإتفاقات التي تتم بين البائعين والمشتريين وأسلوب تسليم البضاعة ، حيث ينص الإتفاق هنا على أن مسؤولية البائع تشمل نقل البضاعة المباعة للمشتري إلى محطة الشحن وهي سكة الحديد ، ووضعها داخل عربات القطار الذي سيشحن أو ينقل البضاعة إليه .

المستفيدون دون مقابل 119-Free Riders

هم أفراد من المجتمع يستفيدون من خدمة تقدمها الدولة دون أن يسهموا في أعباء تمويلها المالي (الضرائب) .

عينة مجانية 120-Free Sample

يستخدم هذا المصطلح في مجال التسويق وبشكل خاص في مجال الترويج ، حيث يقوم المنتج أو البائع بتقديم عينة صغيرة من السلعة التي يروج لها للمشتري من أجل تجربتها ، أو يقدمها له كهدية مرافقة للسلعة التي إشتراها مجاناً ، على سبيل الهدية من أجل تكرار عملية الشراء .

السوق الحرة 121-Free Shop

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Duty –Free Market

المخزون الحر 122-Free Stock

بضاعة أو مواد موجودة في المخازن وهي غير مخصصة لأي طلب معين سواء للصنع أو البيع ، وهي جاهزة للصرف من المخزن .

المفزن الحر**123-Free Store**

هو أحد أنواع المخازن التي تخزن فيه مواد الدوكمة (غير المعبأة) كالبذور ، ومادة الكلس ، والفحم.... الخ ، حيث تكون إجراءات التخزين فيها قليلة ، ولا يطبق فيها قواعد حماية المخزون الشديدة.

طريقة الإنطلاق الفكري**124- Freewheeling Thinking Method**

طريقة مستخدمة في مجال تدريب وتنمية القادة الإداريين في مختلف المستويات الإدارية والعاملين في وظائف ذات طبيعة ذهنية تعتمد على الإبداع والإختراع . بموجبها يطلب من المتدرب بمجرد تأتيه فكرة ما تسجيلها وعرضها ، مما يساعد على تدفق الأفكار لديه ولدى من يتدرب معه .

تدفع أجور الشحن في ميناء (الوصول)**125- Freight Payable at Destination**

إتفاق يتم بين البائع والمشتري ينص على أن يتم دفع أجور شحن البضاعة من قبل الثاني للأول في ميناء الوصول ، حيث لا تسلم البضاعة للمشتري إلا بعد أن يدفع أجور شحنها .

أجور شحن مدفوعة مقدماً**126- Freight Prepaid**

شرط يضعه البائع في عقد البيع يفيد بعدم شحنه للبضاعة المشتراة للمشتري إلا بعد أن يدفع الأخير أجور شحنها له .

درجة تكرارية الإعلان**127-Frequency Degree of Advertising**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Frequency Degree of Insertion**درجة تكرارية الإعلان****128- Frequency Degree of Insertion**

بالطبع الإعلان لأي سلعة أو خدمة لابد من تكراره للمستهلك بوساطة إحدى وسائل الإعلان ، من أجل تثبيت فكرته في ذهن المستهلك ، لكن درجة التكرار تختلف من سلعة لأخرى ومن موقف لآخر . فالسلعة الجديدة لابد من تكرار إعلانها لتسريع تثبيتها في ذهن المستهلك ، كذلك السلعة أو الخدمة التي تلقى منافسة شديدة في السوق ، إذ لابد من أن تكون درجة تكرار إعلانها عالية لتبقى في ذهن المستهلك ولا يؤثر فيها الإعلانات المنافسة لها .

منح وظيفية إضافية**129-Fringe Benefits**

خدمات متنوعة توفرها المنظمات للعاملين لديها وتقدمها لهم كحوافز إضافية على رواتبهم وأجورهم ، بهدف زيادة ولائهم وإتمائهم لها ، وكوسيلة لاستقطاب الموارد البشرية الجديدة للعمل لديها . ومن هذه

الخدمات على سبيل المثال : التأمين الصحي ، التأمين على الحياة ، دار حضانة ... الخ ، وتعتبر هذه المنح تعويضاً غير مباشر يقدم لجميع العاملين في المنظمات بغض النظر عن مستوى أدائهم .

المكتب الأمامي 130-Front Desk

هو الموظفون الذين يستلمون المعاملات من قبل المراجعين من أجل إجراء بعض خطوات العمل عليها ، ومن ثم تحويلها لموظفين آخرين من أجل إنجازها ، ثم تسليمها للمراجعين بعد إتمامها .

حسابات مجمدة 131-Frozen Accounts

حسابات مصرفية تقوم السلطة الحكومية المسؤولة ، بإصدار تعليماتها بإيقاف السحب منها من قبل أصحابها .

إحباط 132-Frustration

حالة نفسية يصاب بها الإنسان في عمله (أو في حياته الخاصة) ، وذلك عندما يحاول أن ينجز شيئاً ويفشل في إنجازها ، بسبب معوقات بيئية تواجهه ولم يتمكن من تجاوزها. وتتمثل أعراض الإحباط بروح معنوية منخفضة جداً ، واللامبالاة ، ويكون ميالاً للسخرية من الأشياء المحيطة به ، كما يكون نشاطه الفسيولوجي وجهده فائراً .

الإستخدام (التوظيف) الكامل 133-Full Employment

حالة يكون فيها الطلب على اليد العاملة مساوياً لعرضه عند مستوى الأجر أو الراتب السائد .

سياسة التحميل الإجبارية 134-Full Line Forcing

سياسة بيعية يتبعها المنتجون أو الموزعون ، بموجبها لا تباع سلعة معينة لوحدها ، بل تباع مع مجموعة سلع أخرى كوحدة بيع واحدة .

سمسار الخدمة الكاملة 135-Full-Service Broker

يعمل هذا السمسار في السوق المالي ويؤدي الخدمات التالية :

- تنفيذ أوامر البيع والشراء وهو عمله التقليدي ، لقاء عمولة .
- مساعدة المستثمر في فتح الحساب الجزئي الذي يقوم فيه بتمويل المستثمر في حدود الهامش الموضوع من قبل الحكومة .
- يقدم النصائح والإرشاد للمستثمر .

العاملون بكامل الوقت (متفرغون) 136- Full-Time Employees

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Full-Time Work

137- Full-Time Work**عمل متفرغ كلي**

أحد أنواع التوظيف في المنظمات بموجبه يعمل الفرد طوال ساعات العمل الرسمية اليومية، أي أنه متفرغاً لعمله بكامل ساعات العمل الرسمية المحددة من قبل المنظمة . وعادة يكون المتفرغ كلياً موظفاً أو عاملاً دائماً ، ولا يمنع من أن يكون مؤقتاً أو موسمياً .

138- Fully Amortized Mortgage Loans**قروض الأقساط المرهونة**

هو أحد أنواع القروض التي تمنحها المصارف وبشكل خاص المصارف العقارية ، حيث تسدد قيمته بمبالغ محددة خلال فترة القرض (أقساط) .

139-Fumigation Certificate**شهادة تعقيم**

شهادة موثقة ورسمية صادرة عن جهة أو مؤسسة مختصة ومعتمدة ، تثبت بأنه قد تم تعقيم البضاعة قبل إستلامها أو شحنها .

140-Functional Authority**السلطة الوظيفية**

ويطلق عليها بعضهم تسمية "السلطة التخصصية" ، بموجبها يحق لصاحبها إصدار أوامر للآخرين داخل المنظمة تكون ملزمة التنفيذ لهم لكن ضمن نطاق تخصصه ، وإن كانوا يعملون تحت رئاسة غير رئاسته . فمدير الصيانة مثلاً يحق له إصدار أوامر فنية في مجال الصيانة لأفراد يعملون في إدارة الإنتاج للإشراف على صيانة الآلات .

141-Functional Conflict**الصراع الوظيفي**

خلاف في الرأي أو تضارب في المصالح... الخ يحدث بين أعضاء جماعة العمل الواحدة الذين يعملون في وحدة إدارية واحدة داخل المنظمة ، حيث يسبب ضعفاً في مستوى التعاون والتنسيق بينهم ، مما يؤثر سلباً في مستوى أدائهم وأداء الوحدة الإدارية التي يعملون فيها .

142-Functional Departmentalization**التقسيم الإداري الوظيفي**

هو أحد الأسس المستخدمة في مجال التقسيم الإداري لنشاط المنظمة وتصميم هيكلها التنظيمي ، بموجبه يكون لكل نشاط رئيس وفرعي وحدة إدارية خاصة به تقوم بمهامه مثل : وظيفة الإنتاج ← إدارة الإنتاج ، وظيفة الشراء ← إدارة الشراء ، الصيانة ← قسم الصيانة وهكذا .

143-Functional Groups**المجموعات الوظيفية**

تمثل هذه المجموعات الوحدات التنظيمية أو التقسيمات الإدارية التي يتكون منها هيكل المنظمة التنظيمي، وتنشأ بقرار تنظيمي يصدر عن السلطة الرسمية العليا في المنظمة .

144-Functional Job Analysis Approach**مدخل تحليل العمل الوظيفي**

مدخل حديث في مجال تحليل العمل يعتمد ويركز على قاعدة أساسية مفادها : ينصب التحليل على ما يجب القيام به من قبل شاغل الوظيفة من أجل تحقيق هدفها ، وهذا تعديل للقاعدة التي يقوم عليها التحليل التقليدي وهي وصف واجبات ومسؤوليات الوظيفة ، فهذا المدخل لا يعتمد على وصف ما يقوم به شاغل الوظيفة من أجل تسيير عمله وجعله مستمراً ، بل يركز على ما يجب أن يقوم به من مهام من أجل النجاح في عمله . وعليه فهو يركز على ثلاثة مهام (وظائف) رئيسة متكاملة ومترابطة من الواجبات التي هي :

● فعل الأشياء : ويقصد بها الأدوات والآلات والمساعدات التي تستخدم في أداء الوظيفة كالحاسب الآلي .

● الناس : ويقصد بذلك التعامل مع الآخرين (مرؤوسون ، زملاء ، زبائن) وإقامة علاقات معهم والإشراف عليهم ، وتقييمهم ، وخدمتهم ، وضبطهم .

● البيانات : تجميعها ، تحليلها ، معالجتها ، وتحويلها إلى معلومات قابلة للإستخدام .

145-Functional Knowledge Depth

عمق المعرفة الوظيفية

درجة عالية ومعقدة من الإلمام بطبيعة العمل أو الوظيفة مطلوب توفرها في شاغلها ، ليؤدي مهامها وتحمل مسؤولياتها بكفاءة وفاعلية . ويعتبر عمق الوظيفة أحد معايير تقييم الوظائف ، الذي على أساسه يجري تحديد رواتبها وأجورها المناسبة والعادلة .

146-Fuctional Organizational Structure

الهيكل التنظيمي الوظيفي

يقوم هذا النوع من التنظيم على أساس تطبيق مبدأ التخصص ، بحيث يُقسم نشاط المنظمة إلى أنشطة رئيسة وفرعية ، ويسند مهمة أداء كل نشاط إلى وحدة إدارية متخصصة ، يرأسها مدير متخصص في مجال نشاطها ، وله الحق في ممارسة السلطة وإصدار الأوامر لكل من يعمل ضمن نطاق تخصصه ، حتى ولو كان يعمل في إدارة أخرى داخل الهيكل التنظيمي للمنظمة .

147-Functional Polices

السياسات الوظيفية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Departmental Polices

148-Functional Safty

الأمان الوظيفي

يقصد به عدم إستخدام المنظمة لسلح التهديد بالإستغناء عن خدمات الموظف أو العامل عندما تريد وتشاء ، وبمعنى آخر ضمان إستمرارية عمله في المنظمة لأطول فترة زمنية ممكنة ، حيث يعطيه هذا الضمان الراحة النفسية والطمأنينة ، وتجعله يشعر بالانتماء لعمله ومنظمته التي يعمل فيها ، ويجعله يشعر بأن جهوده التي يبذلها في عمله لن تضيع سدى في أية لحظة ، فهذا الأمر يحقق له بما يسمى بالإستقرار الوظيفي

والمعيشي . ويمكن القول أن توفير الأمان للعاملين ، هو من أهم وأقوى الحوافز المادية والمعنوية في الوقت الحاضر .

النظرية الوظيفية في القيادة الإدارية 149-Functional Theory of Leadership

ترى هذه النظرية بأن القيادة هي الأعمال التي يقوم بها القائد بمشاركة الجماعة التي يرأسها ، والتي من شأنها الإسهام في تحقيق ، وتحسين التفاعل بين أعضائها ، وحفظ تماسكها .

مدخل الانتصالي الوظيفي 150-Functionalist Communication Approach

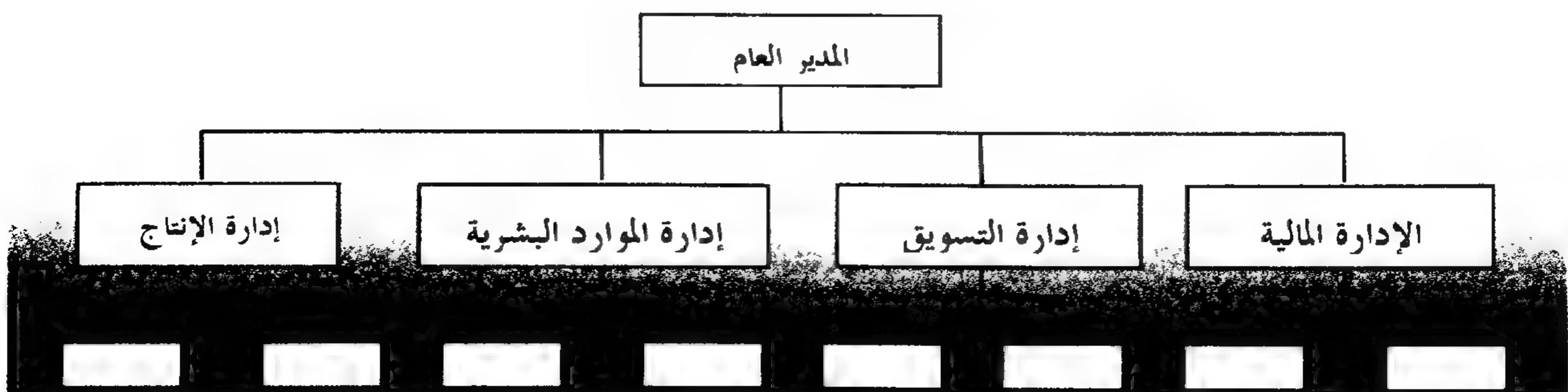
ويقصد به الإتصالات الرسمية وغير الرسمية الهادفة التي تتم بين التقسيمات الإدارية والعاملين فيها ، عبر المستويات الإدارية التي يشتمل عليها هيكل المنظمة التنظيمي . ينظر هذا المدخل إلى المنظمة على أنها كيان أو وجود مكون من شبكة إتصالات تمر فيها المعلومات في كافة الإتجاهات ، وينتج عنها أفعال وسلوكيات مطلوبة من أجل تحقيق أهداف محددة . وبالتالي يهدف هذا المدخل إلى جعل الأداء التنظيمي أكثر سرعة وأكثر فاعلية .

وظائف منظمات الأعمال 151-Functions Of Business Organization

ويسمى بعضهم بوظائف المشروع التي تعبر عن النشاطات الأساسية التي تنفذها في سبيل تحقيق أهدافها، حيث يقوم بتنفيذ كل من هذه الوظائف إدارة متخصصة ، وهذه الوظائف الأساسية ينحصر نشاط كل منها في مجال محدد ومتخصص تفرضه الطبيعة الفنية لها ، حيث في كل وظيفة من هذه الوظائف تمارس العملية الإدارية ، على اعتبار أن كل وظيفة لها إدارة متخصصة معينة تقوم بتنفيذها ، ولها مدير يرأسها يقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ضمنها وهذه الوظائف : وظيفة الإنتاج ، الشراء ، التخزين ، المالية ، الموارد البشرية ، التسويق ، العلاقات العامة ، نظم المعلومات ، البحوث والتطوير ، الشؤون القانونية ... الخ .

الخريطة التنظيمية على أساس الوظائف 152-Functions-Organizational Chart

هي التي يذكر عليها مسميات وظائف المنظمة الرئيسة وفروعها ، حيث يقوم بأداء كل وظيفة وحدة إدارية متخصصة ، كما هو موضح بالشكل التالي :



153-Functions Strategy

إستراتيجية الوظائف

تمثل هذه الإستراتيجية المستوى الثالث في هيراركية (هرمية) إستراتيجية المنظمة التي تتكون من ثلاثة مستويات متدرجة من الأعلى للأسفل وهي :

- إستراتيجية المنظمة العامة .
- إستراتيجية وحدات الأعمال .
- إستراتيجية الوظائف .

وتعمل هذه الإستراتيجية على خدمة إستراتيجية وحدات الأعمال ، حيث تسعى إلى دعمها وتقويتها من أجل منافسة الآخرين في السوق. والوظائف هي : الإنتاج ، الشراء ، التخزين ، التسويق ... الخ .

154-Funding Gap

فجوة تمويلية

نقص في حجم رأس المال المطلوب للإستثمار في مشروع أو عمل ما ، أي أن حجم رأس المال المتاح للإستثمار لا يفي ولا يلبي إحتياجات المشروع أو العمل كاملة . فإذا كانت الحاجة (50) مليون وحدة نقدية على سبيل المثال لتغطية حاجة الإستثمار ، وكان رأس المال المتاح (45) مليون وحدة نقدية ، إذاً تكون الفجوة التمويلية في هذه الحالة (5) مليون وحدة نقدية التي يتوجب توفيرها لتغطية الحاجة المطلوبة .

155-Fusion of Employees

إنصهار العاملين

مفهوم تنظيمي تقدم به كل من "وايت باك White Bakke وكريس أرجيريس Chris Argyris" وطرحاه على شكل السؤال التالي : إن المشكلة الرئيسة في حياة أية منظمة هي : كيف تجمع عدداً من الأفراد (العاملين) كل له قدراته ، وشخصيته ، ومعتقداته ، بشكل يجعلهم يتعاونون في نشاط معين ، تتحقق من خلاله ومن خلال الإنصهار هدفها ، وتحقيق الرضى لدى العاملين في الوقت في نفسه ، مع الإشارة إلى أن لكلا الطرفين (المنظمة والعاملين) أهدافه الخاصة به . فالمشكلة هي إذاً كيف نصهر أهداف العاملين في أهداف المنظمة ، بشكل يتحقق فيه أو معه أهداف الطرفين .

156-Futuer Market Contracts

سوق العقود الآجلة

سوق تتم فيه صفقات بيع وشراء لمنتجات غير متوفرة حالياً بل ستتوفر في المستقبل ، فبورصة نيويورك في الولايات المتحدة مثلاً ، تباع فيها كميات كبيرة من القطن الخام من الموسم القادم أو الذي بعده .



العامل المُتَكَسِبُ

1- Gainful Worker

ظهر هذا المصطلح في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1930 ، وهو تعريف للعامل القادر على العمل والراغب فيه ويحصل على أجر. ويشير مضمون التعريف إلى المعلومة التالية: العامل المتكسب هو كل شخص بلغ السن القانوني للعمل ، وقادر عليه ، وقرر أن يعمل في مهنة ما ليكسب منها المال .

حافز المشاركة في الوفورات

2- Gainsharing Incentive

نوع من أنواع الحوافز المالية الجماعية التي تستخدم من أجل التشجيع على التعاون ، والعمل الجماعي ، والإحساس بالمسؤولية . ومضمون هذا الحافز أن تدفع المنظمة للعاملين لديها نسبة من الوفورات المالية التي يحققونها من النفقات الجارية كالكهرباء ، المياه ، القرطاسية الخ .

أسلوب المباراة التدريبية الإدارية

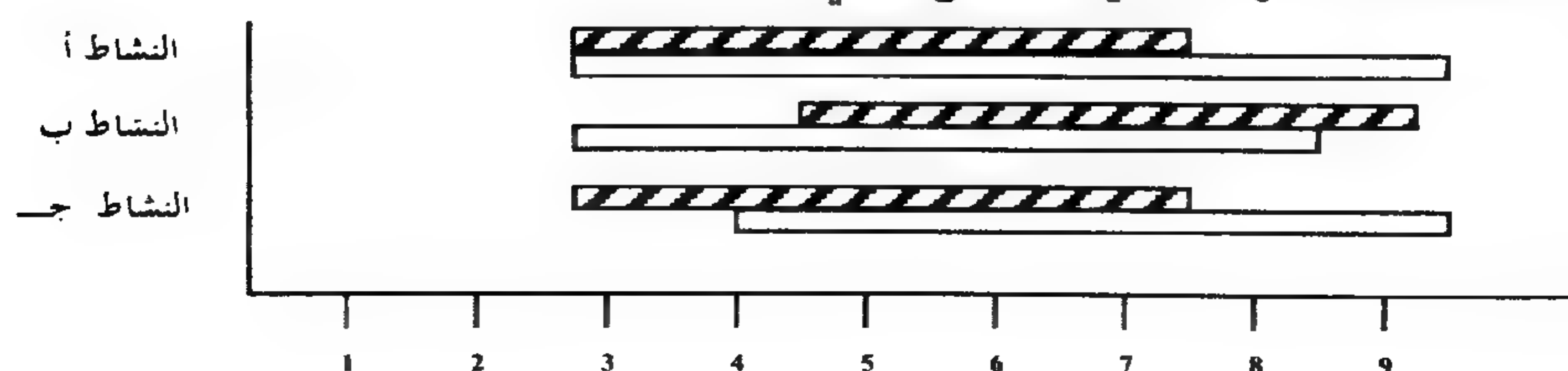
3-Game Management Training Method

أحد الأساليب المستخدمة في تدريب الإداريين على صنع القرارات وخاصة الإدارة العليا ، حيث تقسم مجموعة المتدربين إلى فريقين يمثل كل منهما إدارة شركة ما (وهمية عادة) ، أي أنهما يمثلان إدارة نفس الشركة . تعطى معلومات عن ظروف هذه الشركة ، ليقوم كل فريق بصنع القرارات المناسبة (كل على حده) في ضوء المعلومات المعطاة له ، وكل قرار يكون مخصصاً له عدد من النقاط ، وفي النهاية تحسب عدد النقاط ويحدد الفريق الفائز . وفي الواقع ليس المهم تحديد من هو الفائز ، بل المهم أن كل فريق تشرح له الأخطاء التي وقع فيها عند صنعه للقرارات ، حيث تصحح له ويوجه لكي لا يقع فيها عند ممارسته لمهامه في عمله أو وظيفته .

خرائط جانت

4-Gant Charts

سميت هذه الخرائط باسم من استحدثها وهو "هنري جانت" أحد رواد مدرسة الإدارة العلمية وتستخدم في مجال مراقبة زمن الإنتاج . وتتكون الخريطة من عمودين أفقيي ويستخدم لبيان وحدات الزمن التي يستغرقها تنفيذ النشاطات ، وعمودي ويستخدم لبيان الأنشطة التي تم تنفيذها . ويعبر عن الزمن المعياري اللازم التقيد به عند تنفيذ النشاط الواحد بمستطيل مخطط . أما الزمن الفعلي الذي يستغرقه تنفيذ النشاط فيعبر عنه بمستطيل أيضاً تحته غير مخطط ، موضح عليه متى بدأ تنفيذه ومتى إنتهى . فبالنظر إلى المستطيلين وبمقارنة الزمن المعياري مع الزمن الفعلي من حيث زمن البداية والنهاية يتضح الانحراف الإيجابي أو السلبي في تنفيذ الأنشطة كما هو مبين في الشكل التالي:



5-Gap Analysis Method-Strategic Performance

أسلوب تحليل الفجوة في الأداء الإستراتيجي

أحد أساليب أو أدوات التحليل الإستراتيجي ، بموجه يتم مقارنة أداء أو ناتج أعمال المنظمة (أو إحدى وحدات الأعمال فيها) مع المعايير المحددة أو الأهداف المخططة في إستراتيجيتها ، فإذا لم يصل الأداء أو ناتج الأعمال إلى المعايير أو الأهداف ، هذا يعني وجود فجوة في الأداء الإستراتيجي يستلزم الأمر من المنظمة إعادة النظر في إستراتيجيتها الحالية ، لكن شريطة أن تكون الفجوة كبيرة وتؤثر في مستقبلها ووجودها في السوق ، وأن أسباب حدوثها ليست لظروف خارجة عن نطاق إرادتها .

6- General Agreement on Tarifs and Trade (GATT)

الإنفاقية العامة (الدولية) للتعرفة الجمركية والتجارة

إتفاقية دولية وقعت عليها مجموعة من دول العالم سنة 1948 لتشجيع التجارة العالمية بين الدول ، حيث ركزت على تخفيض التعرفة الجمركية المفروضة على السلع ، وإزالة القيود التجارية ، من أجل تسهيل حركة إنتقال (دخول وخروج) السلع بين الدول التي وقعت على هذه الإتفاقية .

7- General Environment

بيئة عامة

تمثل مجموعة من المتغيرات البيئية الخارجية المحيطة بالمنظمات ذات تأثير مباشر وغير مباشر في نشاطاتها وممارساتها ، كالتغير الإقتصادي ، والتغير السكاني ، والتغير الثقافي ... الخ .

8-General Market

سوق عام

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Marketing Centers

مراكز تسويق

9-General Market Conditions

ظروف السوق العامة

تشتمل هذه الظروف على جوانب متعددة تقوم إدارة التسويق في المنظمة ومن خلال بحوث التسويق ، بدراساتها وإستخلاص النتائج التي على أساسها تبنى إستراتيجية المنظمة وخططها الإنتاجية والتسويقية وهذه الجوانب ما يلي :

- حاجات ورغبات المستهلكين .
- سلوك المستهلك وأنماطه الشرائية والإستهلاكية .
- حجم السوق المتوقع .
- إتجاهات نمو السوق .

– شرائح السوق (تجزئة السوق) .

– المنافسة .

10- General Stores

متاجر عامة

إحدى قنوات توزيع السلع والمنتجات أو منافذ التسويق ، وهي محلات لبيع أصناف متفرقة من السلع أو مجموعات سلعية متفرقة لا تربطها أي علاقة ، لكنها تمثل طلباً عاماً من قبل المستهلكين في المنطقة الجغرافية المتواجدة فيها . وعليه فهذه المتاجر تتعامل بما يسمى في لغة التسويق بالسلع الميسرة كالمواد الغذائية ، المنظفات وغيرها . ويوجد هذا النوع في المدن الصغيرة ، وضواحي المدن الكبيرة ، حيث تسعى لتوفير أكبر عدد ممكن من السلع للمستهلكين لتلبية إحتياجاتهم ، وتصنف هذه المتاجر ضمن تجارة التجزئة.

11-General Training

تدريب عام

برامج تدريبية تهدف إلى إكساب أو تطوير أو تحسين نوع معين (عام) من المهارات ، التي تستخدمها الموارد البشرية في أعمالها في غالبية المنظمات ، كمهارة استخدام الحاسب الآلي ، ومهارة الإتصال ، والمهارة اللغوية ... الخ ، حيث تخدم هذه المهارات أداء أعمالهم ليكونوا أكثر فاعلية ، وتكون هذه البرامج عادة غمطية من حيث مضمونها .

12-Generalized Skilled Workers

العمال ذوي المهارات العامة

فئة من العمال تمتلك نوع معين من المهارات التي تحتاجها غالبية المنظمات ، كمهارة الكهربائي الذي يعمل في مجال إصلاح وصيانة التمديدات الكهربائية ، ومهارة النجارة ، ومهارة التمديدات الصحية ، وميكانيك السيارات ... الخ .

13-Generating of Ideas Technique

أسلوب توليد الأفكار

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Brain Storming

العصف الذهني

14-Genetic Test

إختبار الكشف عن الأمراض الوراثية

فحوصات طبية تجريها المنظمات على الأفراد ، الذين تريد تعيينهم للعمل لديها ، والهدف منها، التأكد من خلوصهم من أمراض وراثية من نوع معين كأمراض القلب ، وضغط الدم الشرياني ، والسرطان وغيرها. أو لمعرفة في ما إذا كان لديهم استعداد وراثي للإصابة بمثل هذه الأمراض، فهذا الإختبار يجنب المنظمة تعيين أفراد لديهم مورثات تؤدي إلى أمراض خطيرة في المستقبل ، تُحملها أعباء مالية كبيرة في مجال رعايتهم الصحية .

15-Geographic Information System (GIS)**نظام المعلومات الجغرافي**

نظام يخزن فيه معلومات عن مناطق جغرافية (دول أحياناً) وما عليها من تضاريس (سهول، هضاب، جبال، أودية... الخ) وأنهار، وبحيرات، ومدن، وقرى، وجسور... الخ، وإحداثيات توأجدها على هذه المناطق، والمسافات الكيلومترية التي تفصل بين المدن والدول، وشبكات المياه والهاتف والكهرباء... الخ، حيث تفيد هذه المعلومات كثيراً في مجالات السياحة والسفر، وشق الطرق وغير ذلك من مسائل أخرى مشابهة.

16-Geographic Market Segmentation**تجزئة السوق حسب المعيار الجغرافي**

أحد المعايير المستخدمة في تجزئة السوق، حيث يجري تصنيف المستهلكين المحتملين للسلعة أو الخدمة المراد تسويقها فيه، حسب مكان إقامتهم الدائمة أو مكان عملهم الدائم في منطقة جغرافية معينة.

17-Geographical Departmentalization**تقسيم أنشطة المنظمة على الأساس الجغرافي**

أحد الأسس الذي بموجبه يتم تقسيم نشاط المنظمة إلى وحدات أو تقسيمات إدارية أو فروع وفق المناطق الجغرافية التي تمارس نشاطها فيها. وتلجأ المنظمات إلى استخدام هذا الأساس عندما يكون نشاطها منتشراً في عدد من المناطق الجغرافية، من أجل الاستفادة من الفرص المحلية المتاحة، وتخفيض تكلفة النقل والاتصال، وتوفير المرونة واللامركزية.

18-Geshtalt Theory**نظرية الجشطالت**

هي إحدى نظريات السلوك الإنساني التي سعت إلى تفسير هذا السلوك وهي ترى: أن بيئة الإنسان تتكون من عناصر متداخلة ومتفاعلة، وأن أي تغيير في عناصرها، قد يسبب للفرد حالة من عدم التوازن والاستقرار. ونتيجة لهذا الشعور يبدأ بالبحث عن نمط سلوكي معين لكي يتخلص من هذا الشعور الذي أوجد لديه حالة من القلق والتوتر، أي أنه يقوم بعمل أو سلوك ضروري للتخلص من هذه الحالة وعدم التوازن الذي يعيشه.

19-Giveaway Price**سعر زهيد**

سعر رمزي تباع به سلعة بدلاً من تقديمها مجاناً للزبون، ويستخدم هذا السعر كأحدى وسائل تنشيط المبيعات.

20-Glass Ceiling**السقف الزجاجي**

يشير هذا المصطلح إلى الحواجز والعقبات غير المنظورة أو غير المرئية التي تحول أو تمنع النساء والعاملين من الأقليات في المنظمات من التقدم في السلم الوظيفي، للوصول إلى وظائف في الإدارة العليا فيها.

21-Global Company**شركة عالمية**

شركة ضخمة حجم نشاطها كبير يمتد خارج حدود الدولة ليشمل عدداً من البلدان ، حيث يكون لها فروع فيها ، وتعمل جميعها تحت مظلة إدارة وقيادة واحدة ، كما تعمل بشكل متكامل وفق إستراتيجية واحدة من أجل تحقيق أهدافها .

22-Global Industrial Revolution**الثورة الصناعية العالمية**

مصطلح أطلق على التغير الذي أحدثته العولمة (الإقتصاد العالمي الجديد) وتحرير التجارة العالمية من القيود ، حيث بموجبها فتحت الدول أسواقها لدخول وخروج السلع والخدمات منها وإليها ، الأمر الذي أحدث منافسة شديدة بين الشركات ، التي في سبيل ضمان بقائها وإستمرارها قامت بإعادة هيكلة صناعاتها وخدماتها من جديد ، لتواكب ولتكيف مع التغيرات الإقتصادية العالمية الجديدة .

23-Globalization**العولمة**

العولمة من وجهة النظر الإقتصادية ، هي مجموعة الظواهر والآليات التي تشكل بمجملها العناصر الملموسة وغير الملموسة لهيكل الإقتصاد العالمي الجديد ، فالتقدم الهائل وثورة الإتصالات هي إحدى هذه الظواهر ، وكذلك تزايد دور أسواق المال . ويعتبر ظهور أنماط إستهلاكية جديدة سبباً في خلق هياكل إجتماعية متغيرة ، وهذه كلها أمثلة عن التحول الإقتصادي العالمي إلى وضع جديد .

24-Goal**هدف**

غاية يراد تحقيقها من وراء القيام بعمل أو نشاط معين ، وبالتالي فهو يمثل نقطة البداية ونقطة النهاية لأي نشاط ، وهو بمثابة المعيار الذي على أساسه يقيم مدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذه ، فعن طريق مقارنة ما أنجزه النشاط مع ما يطلبه الهدف يتحدد ذلك .

25-Goal-Based System**نظام قائم على الأهداف**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Management by Objectives

الإدارة بالأهداف

26-Goals Setting Theory**نظرية وضع الأهداف (الحوافز)**

صاحب هذه النظرية التي هي إحدى نظريات الدافعية الإنسانية أمريكي يدعى بـ "لوكس ي . أ . Lockes E.A" ، حيث وضح الارتباط بين الهدف والحاجة والدافع والحوافز ومفاد نظريته ما يلي : إن الوعي الشخصي لدى الفرد بحاجاته ورغباته يمكنه من أن ينظم سلوكه وتصرفاته بشكل جيد ، فالشخص الذي يدرك شعورياً ما يريد تحقيقه (هدف) سوف يسلك أو يتصرف بموجب طريقة ما توصله إلى هدفه في

ضوء إمكاناته . يتضح من ذلك أن الهدف (الحافز) الذي يراد تحقيقه لإشباع الحاجة ، يؤثر في جهد الفرد وتصرفاته ومستوى أدائه ، كما يؤثر في إختيار الأنماط السلوكية التي تساعد على تحقيقه ، أخذاً في الاعتبار إمكاناته وظروف البيئة المحيطة به .

27-Going-Rate Pricing

التسعير على أساس معدل السعر الجاري

هو تحديد سعر بيع السلعة أو الخدمة للمستهلك ، بناء على السعر الراجح في السوق من قبل المنافسين .

28-Gold in Workers Head's

الذهب في رؤوس (عقول) العمال

صفة أطلقها مفكرو وممارسو الإدارة اليابانيون للإشارة إلى مدى أهمية الموارد البشرية التي تعمل في قاعدة الهرم التنظيمي ، وهم العمال أو الموظفون الذين لا يمارسون أعمالاً إدارية رئاسية ويسمونهم بخط القاعدة الأول The Bottom Line فهؤلاء هم الذين ينفذون العمل ، ويترجمون الخطط والسياسات إلى الواقع الفعلي ، وهم الذين ينتجون السلعة والخدمة ، وهم الأقرب للزبائن ومعرفة مطالبهم ، وبالتالي يمكن القول أنهم أدري من غيرهم بواقع العمل الفعلي ، فنظرهم للأمور نظرة واقعية وعملية بحكم موقعهم في الهيكل التنظيمي . لذلك يؤكد اليابانيون والإدارة المعاصرة على أهمية هذه الفئة من العاملين ، وضرورة الاستفادة من أفكارهم ومقترحاتهم في تطوير وتحسين المنتج أو الخدمة ، فهؤلاء قد تصدر عنهم أفكار ذهبية يستفاد منها في مجال عملية الإبداع والابتكار التي تخدم تطوير وتحسين العمل والإنتاج في المنظمة .

29-Golden Parachute Contract

عقد المظلة الذهبية

ميزة تقدمها بعض الشركات لمديريها ، حيث من خلال هذا العقد تدفع لهم مكافأة مالية كبيرة عند بيع الشركة لشركة أخرى . الغاية من هذه الميزة ضمان دخل للمديرين لفترة زمنية ريثما يجدون عملاً آخر ، ذلك لأنه لا يوجد ضمان بأن الشركة الشارية ستحتفظ بهم ولا تستغني عنهم .

30-Golden Parachute Strategy

إستراتيجية المظلة الذهبية

هي إحدى الإستراتيجيات الدفاعية التي تلجأ إليها بعض الشركات للحد من طمع شركات أخرى كبيرة تريد الإستحواذ عليها (شراءها) . بموجب هذه الإستراتيجية يتم إضافة فقرات شرطية على عقود عمل المديرين الرئيسيين فيها ، تخولهم الحصول على تعويضات ضخمة في حالة تعرض الشركة للشراء أو الإستحواذ من شركة أخرى ، بهذا الشكل ستكون الأموال التي ستدفع لهؤلاء المديرين ضخمة ، مما يقلل من جاذبية الإستحواذ عليها .

31-Goods Grades

رتب السلع

الكثير من السلع والمواد الأولية الخام والخدمات على اختلاف أنواعها لا تكون من رتبة أو من مستوى جودة واحدة ، بل تكون من رتب ومستويات مختلفة ، تتدرج من الأقل جودة إلى الأعلى . فالقطن المحلوج

مثلاً تتدرج رتبة وفق معيارين هما: طول التيلة ، ونقاء القطن ، كذلك النفط فهناك النفط الثقيل والنفط الخفيف . وعند وضع ترتيب للسلعة لابد من تحديد المعيار أو المعايير التي على أساسها سيتم تحديد الترتيب أو الرتبة . وهذا الأمر لا ينطبق على السلع فحسب بل على الخدمات أيضاً ، فالخدمة الفندقية مثلاً لها ترتيب أو رتب ، فهناك فندق خمس نجوم ، وأربعة ، وثلاثة.. الخ .

32-Goods in Process Inventory

جرد البضاعة تحت الصنع

جرد عددي تقوم به المنشآت الصناعية ، للتأكد من عدم نقصان عدد السلعة التي يجري تصنيعها . ويستخدم هذا الجرد بشكل خاص في تصنيع السلع ذات الحجم الصغير، التي يسهل سرقتها أو إختفائها .

33-Goods on Hand

بضاعة جاهزة

هي البضاعة الموجودة لدى المنتج أو البائع والجاهزة للبيع والتسليم الفوري للمشتري .

34-Goodwill

شهرة محل

أصل (قيمة) معنوي من الأصول التي تملكها المنظمة أو مشروع الأعمال يكتسبه على مر الزمن . والشهرة هنا تعني السمعة الحسنة التي تُكتسب من خلال تبني المشروع الجانب الأخلاقي في تعامله مع الزبائن ، والحكومة ، والمجتمع . فتقديم سلعة أو خدمة للسوق بمواصفات جيدة وجودة وسعر عادل ومنطقي ، بحيث يخدم الزبون ويحترمه وبشكل مستمر ، لاشك أن ذلك سيولد له شهرة حسنة في السوق، التي لها قيمة في العرف التجاري .

35-Governance

الحوكمة

يشير هذا المصطلح إلى جهاز حكومي (إدارة عامة) خالي من الفساد الإداري والرشوة ، ويتصف العاملون فيه بالصدق والشفافية وحب المصلحة العامة . ويتم الوصول إلى مثل هذا الجهاز الحكومي من خلال القيام بعمليات إصلاح وتطهير ومكافحة للفساد والرشوة المتفشية فيه. وتشتمل عمليات الإصلاح على جانب إداري تنظيمي ، وجانب مالي (تعويضات مالية مناسبة للعاملين فيه) ، وجانب قانوني ، وجانب لتنمية الموارد البشرية .

36-Governing Factor

العامل الحاكم

مصطلح شائع ومعروف في مجال صنع القرارات ، وذلك عند قيام صانع القرار بالمفاضلة بين عدة بدائل لإختيار أفضلها ، مستخدماً معايير في عملية المفاضلة . والعامل الحاكم هنا هو المعيار الأساسي الذي لا غنى عن توفره في البديل ، وهو الذي يأخذ الأهمية أو الوزن الأكبر في تحديد البديل الأفضل .

37-Government Market

سوق الحكومة

يمثل هذا السوق إحتياجات الوزارات الحكومية والأجهزة التابعة لها في كافة المناطق والأقاليم، من السلع والخدمات اللازمة لأداء أعمالها . ويتصف هذا السوق بأنه سوق كبير وواسع يتوجب على الشركات وعلى إختلاف أنواعها دخوله لأن حجم الطلب فيه كبير ومتنوع جداً .

38-Governmental Budget

الموازنة الحكومية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Public Budget

الموازنة العامة

39-Governmental Check

شيك حكومي

هو الذي يصدر عن إحدى الجهات الحكومية مسحوباً على المصرف المركزي ، أو المصرف المودع لديه حسابات الدولة .

40-Governmental Financial Auditing and Control

الرقابة والتدقيق المالي الحكومي

مجموعة من المعايير والضوابط والوسائل والأدوات ، التي تستخدمها الحكومة من أجل ضبط وضمان سير وتنفيذ العمل المالي الحكومي، وفق القوانين والأنظمة والتعليمات السارية . وتنقسم هذه الرقابة إلى قسمين رقابة داخلية تمارس من قبل الأجهزة الحكومية ذاتها ، ورقابة خارجية تمارسها أجهزة حكومية متخصصة ، تكون مرتبطة بقمة الهرم التنظيمي الحكومي .

41-Governmental Line Agencies

الأجهزة الحكومية التنفيذية

هي الوزارات الحكومية التي يختص كل منها بأداء نشاط حكومي معين وإنجازه ، وتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها الدولة ، وخدمة المواطن .

42-Governmental Machinery

آلية الجهاز الحكومي

ويمثل رئاسة الوزراء وكافة الوزارات والأجهزة والمؤسسات والمراكز التابعة لها ، ويسمى بعضها بعضهم بالإدارة العامة (كجهاز وليس كعلم وتخصص) ، أو جهاز الخدمة العامة أو المدنية .

43-Governmental Monetary Policy

السياسة النقدية الحكومية

إحدى الأدوات الأساسية المستخدمة في مجال المالية العامة الحكومية، التي من خلالها وعن طريق المصرف المركزي ، تتحكم الدولة بكمية النقد في السوق وإصداراته ، وفق ما تقتضيه المصلحة العامة والإقتصاد الوطني .

44-Governmental Revenues

الإيرادات العامة

تمثل كافة المصادر المالية التي توفر للدولة الأموال اللازمة لها للإنفاق على الخدمات العامة التي تقدمها للمواطنين ، وعلى أوجه الإنفاق الإستثماري في مشاريع التنمية الإقتصادية والتي من أهمها الضرائب .

45-Governorate

المحافظة

وحدة إدارية وجغرافية لها شخصية معنوية ، تختص بالإشراف على إدارة المرافق المحلية في جزء معين من الدولة ، ويقوم على إدارتها محافظ أو حاكم يمثل الدولة في هذا الجزء ، وبالتالي فهو مسؤول أمام الحكومة عن شؤون هذا الجزء .

46-Grace Period of Loan

فترة رحمة (السداد) القرض

هي المهلة التي يمنحها المقرض للمقترض بعدم سداد أقساط وفوائد القرض ، دون تحميله أية تبعات .

47-Grading Method-Job Evaluation

طريقة الدرجات في تقييم الوظائف

- إحدى طرق تقييم الوظائف التي يتم التقييم فيها من خلال ما يلي :
- يُحدد عدد من الدرجات (فئات) تحتوي كل منها على مجموعة من الوظائف المتشابهة من حيث صعوبتها ومسؤولياتها وإن اختلفت في نوع العمل كالوظائف الفنية ، والوظائف الخدمية .. الخ .
 - تُعرف كل درجة وظيفة وتوضع مواصفات شاغليها .
 - يُقارن وصف وظائف المنظمة كل واحدة على حده مع وصف الدرجات لتحديد وصف الدرجة الذي يتشابه وصفها مع وصف الوظيفة ، فالتشابه يعني أن الوظيفة ستصنف في الدرجة التي حدث التشابه معها .
 - تنتهي عملية التقييم بأن يتم توزيع وظائف المنظمة التي يجري تقييمها على الدرجات الوظيفية المحددة .
 - ترتب الدرجات الوظيفية تنازلياً من الأصعب والأهم للأسهل أو العكس .

48-Grand Strategy

الإستراتيجية الكبيرة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Corporate Strategy

إستراتيجية المنشأة الشاملة

49-Grapevine Communication

الاتصال السري (الاتصال غير الرسمي)

يشير معنى هذا المصطلح الحرفي إلى الاتصال السري للمعلومات ، وظهر وإستخدم خلال الحرب الأهلية الأمريكية ، حيث تم آنذاك توصيل خطوط التلغراف عبر الأشجار من شجرة لأخرى . وقد إستخدم في الوقت الحاضر ليشير معناه إلى الاتصال غير الرسمي الذي يتم بين أعضاء التنظيم غير الرسمي في المنظمة ،

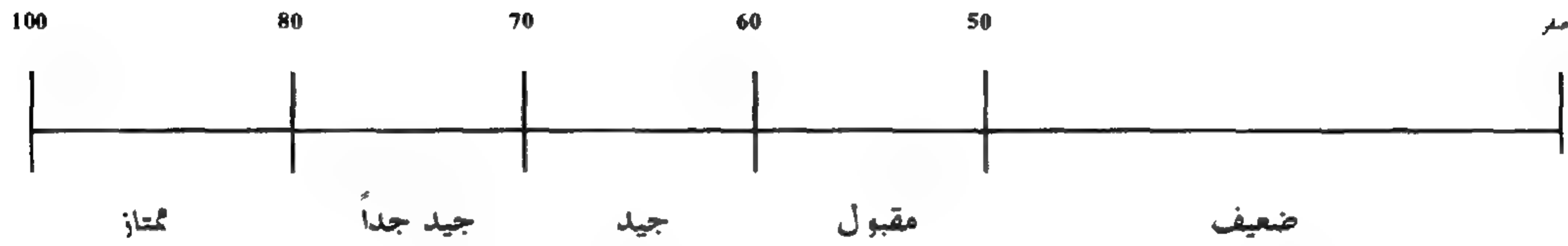
هذا الإتصال له قنوات خاصة بين أعضائه ، تُنقل من خلالها المعلومات غير الرسمية كالشائعات مثلاً وأحياناً الرسمية .

50-Graphic Rating Scale Method

أسلوب التقييم البياني

أحد الأساليب المستخدمة في تقييم أداء العاملين ، حيث بعد تحديد معايير التقييم يخصص لكل معيار خط بياني مقسم إلى درجات أو مقاييس توضح مدى توفر المعيار في أداء وسلوك المُستخدم الخاضع للتقييم ، وتكون مهمة المقيم قراءة المعيار ووضع إشارة على الدرجة أو القسم الذي ينطبق على المستخدم كما هو في الشكل التالي :

مقياس التعاون



51-Graphological Test

إختبار الرسوم والأشكال

أحد إختبارات الشخصية الإنسانية التي تستخدمها المنظمات في مجال الإختيار والتعين ، بموجه يُعرض على الفرد الذي يجري إختباره مجموعة من الأشكال أو الرسومات البيانية غير الواضحة ، ليختار واحداً منها ليقوم بإعادة رسمه من جديد حسب ما يراه فيها ، ومن ثم يطلب منه وصف الشكل الذي رسمه بعدد من الأسطر . فمن خلال الشكل الذي إختاره ورسمه من جديد ومضمون وأسلوب وصفه له ، يمكن الحكم على معالم شخصيته .

52- Graveyard Shift

وردية العمل الشاقة

صفة أطلقت على وردية العمل الثالثة التي تبدأ من الساعة (12) ليلاً وتنتهي الساعة الثامنة صباحاً ، فظروف العمل في هذه الوردية تكون صعبة ، لأن العمل فيها يؤدي ليلاً وهو وقت النوم والراحة ، لذلك تدفع المنظمات عادة تعويضاً إضافياً للعاملين الذين يعملون في هذه الوردية .

53- Great Man Theory

نظرية الرجل العظيم

إحدى نظريات القيادة الإدارية مفادها : أن القائد إنسان موهوب بالفطرة ، منحه الله صفة القيادة بما يحقق له ويعطيه القدرة على تغيير سلوك الآخرين أو الجماعة التي يقودها نحو تحقيق الأهداف بنجاح . وعليه تقول هذه النظرية بأن القائد يتمتع بصفات وراثية أي أنه يولد ولا يصنع .

54- Greedy Robot at Work

المغالاة في آلية أداء العمل

صفة أطلقها مفكرو الإدارة وخاصة النقاد منهم على "فريدريك ونسلوتايلور Frederick W. Taylor" التي قدمها في بداية القرن الماضي وتعلق بطريقة أداء العمال لأعمالهم ، حيث صمم واستخدم طريقة تدعى بدراسة الحركة والزمن من أجل إختصار زمن أداء العمل ، عن طريق إستبعاد الحركات الزائدة اللا لزوم لها ويؤديها العمال أثناء عملهم ، حيث جعل أداء العمل وفق حركات محددة ومقيدة بزمن محدد أيضاً ، مما جعل أداء الأعمال آلياً ، وجعل العامل يشعر وكأنه إنسان آلي يدار حسب رغبة وإرادة الآخرين وليس لديه حرية العمل والإختيار .

55-Green Clause Credit

إعتماد الشرط الأخضر

هو أحد أنواع الإعتمادات المستندية المصرفية الذي تسمح شروطه ، تخزين البضاعة بإسم المصرف المفتوح لديه الإعتماد .

56- Greentree Computer Assisted Employment Interview

مساعدة شجرة الحاسب الآلي الخضراء في مقابلة التوظيف

خدمة يقدمها الحاسب الآلي للمنظمات في مجال إجراء مقابلات الإختيار والتعيين . فعلى موقعها على شبكة الإنترنت تعلن المنظمة عن حاجتها لموارد بشرية للعمل لديها ، وتضع إستمارة التوظيف على موقع المنظمة أيضاً ، فمن يريد تقديم طلب توظيف ، بإمكانه الدخول على موقع المنظمة وأن يطلب إستمارة التوظيف ويستوفي ما هو موجود فيها من بيانات وإستفسارات . بعد عملية الإستيفاء يمكن للمنظمة إجراء مقابلة معه على الإنترنت والإستفسار منه عن ما تشاء ، دون الحاجة لقدمه للمنظمة للحصول على طلب الإستخدام وإجراء المقابلة معه .

57-Grid of Quality Responsibility Product

شبكة مسؤولية جودة المنتج

إن تحقيق الجودة وفق المفهوم المعاصر، ليست مسؤولية فرد أو فريق أو إدارة، إنما هي مسؤولية جماعية ، ومن خلال مجموعة من النشاطات التي يساهم فيها عدة أطراف ، وفي ما يلي شكل يوضح ذلك :

النشاط	المسؤولية	الإدارة العليا	التطوير والتجديد	التسويق	الإنتاج	الموارد البشرية	الشراء	التطوير	تأكيد الجودة
مستوى الجودة	D	P	P	C	-	C	C	C	I
الدافعية والتحفيز	C	-	-	D	P	-	-	C	I
فرق الجودة	D	-	-	P	P	P	-	C	C
رفض المنتج لعدم جودته	-	C	C	C	D	-	-	I	P
إختيار الموردين	-	C	C	-	P	-	D	I	C
D: صانع قرار P: مشاركة في عملية صنع القرار C: شخص يستشار حول القرار I: شخص يُعلم بالقرار المتخذ									

من خلال قراءة الشبكة نجد أن مسؤولية الإدارة العليا على سبيل المثال تتحدد في:

- صنع قرار تحديد مستوى الجودة .
- أن تستشير الجهة المختصة في مجال صنع القرار في ما يخص الدافعية والتحفيز .
- صنع القرار في مجال تحديد فرق الجودة .

وبنفس الأسلوب تتحدد باقي المسؤوليات . وفيما يلي ترجمة الأحرف الواردة في الشبكة :

D :	Decision Maker	متخذ قرار
P :	Participate	يشارك
C :	Consult	يستشير
I :	Informed	يُعلم

58- Grievance of Employees

تظلم العاملين

شكوى رسمية يقدمها العاملون في المنظمات إلى نقاباتهم ضد قرارات إدارتها في ما يخص سوء المعاملة ، وتقييم الأداء غير الموضوعي ، والقرارات التأديبية ... الخ . حيث يقوم ممثل النقابة في المنظمة بمتابعة الشكوى للحصول على قرار حيالها من إدارة المنظمة .

59-Gross Domestic Product (GDP)

مجل الناتج المحلي

هو القيمة الإجمالية (الكلية) للسلع النهائية والخدمات المنتجة في دولة ما خلال فترة زمنية محددة ، ويتم حسابه سنوياً .

60-Gross Interest Income of The Bank

إجمالي دخل المصرف من الفائدة

هو ذلك الدخل الذي يحصل عليه المصرف من الأصول المولدة للفوائد بمختلف أنواعها . ويتأثر هذا الدخل بأسعار الفائدة في السوق وبتركيبة الأصول التي يمتلكها المصرف ، لذلك فعند ارتفاع أسعار الفائدة في السوق ، سينعكس ذلك على ارتفاع هذا الدخل ، والعكس من ذلك صحيح .

61- Gross Margin Profit

الربح الإجمالي

هو ناتج طرح تكلفة البضاعة المباعة (مواد أولية ، أجور تكلفة الشحن... الخ) من قيمة إجمالي المبيعات .

62- Gross Profit

الربح الإجمالي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Gross Margin Profit

63-Gross Sales**إجمالي المبيعات**

تمثل قيمة جميع الفواتير التي صدرت عن إدارة المبيعات في المنظمة أو المنشأة ، سواء تم دفعها نقداً أو كانت على الحساب (بالدين) ، وبالتالي فهي لا تمثل قيمة المبيعات النقدية .

64-Gross Tonage**إجمالي وزن الشحنة**

يمثل الإجمالي هنا وزن البضاعة المشحونة مع وزن العبوات ومواد اللف والحزم .

65-Group Banking**المجموعة المصرفية**

مجموعة من المصارف تقوم بتكوين شركة قابضة تهيمن على جميع المصارف المشتركة في المجموعة ، وتمتلك في الغالب معظم أسهمها ، وتكون مسؤولة عن تنسيق عمليات تلك المصارف .

66- Group Coherency**تماسك جماعة العمل غير الرسمية**

صفة تطلق على جماعات العمل غير الرسمية (التنظيم غير الرسمي) التي تتشكل داخل المنظمة (التنظيم الرسمي) . والتماسك يعني وحدة أعضاء الجماعة وقناعتهم بهدفها وإلتزامهم بقواعدها السلوكية ومؤازرتهم لبعضهم بعضاً . ويتأثر تماسك الجماعة (الذي يعطيها القوة) بعدد من العوامل أهمها :

- مدى التفاهم بين أعضائها .
- الإتصال المستمر بين أعضائها .
- المصلحة المشتركة .
- صغر حجم الجماعة الذي يؤدي إلى التفاهم والتماسك وسرعة الإتصال .

67-Group Contagion**عدوى الجماعة**

تعبر عن تأثير الفرد عضو الجماعة (سواء أكانت رسمية أو غير رسمية) بالقيم والقواعد السلوكية السائدة داخلها، سواء أكانت إيجابية أو سلبية ، حيث يتلون سلوكه بها.

68-Group -Value Creating Serial Entrepreneurship**سلسلة المشاريع الصغيرة التي تحقق
قيماً مضافة متتالية**

يسعى بعض ملاك المشاريع الصغيرة الناجحة بعد فترة زمنية من إحداثها ، إلى إحداث مشاريع جديدة صغيرة مكتملة لنشاطها، على شكل سلسلة مشاريع متتالية كل مشروع يستخدم مخرجات مشروع آخر ، كمدخلات له وعدم شرائها من السوق ، بما يضمن تحقيق قيم مضافة متتالية مثال على ذلك : مشروع حليج القطن المحبب يمول مشروع غزل القطن المحلوج ، الذي يمول مشروع نسجه ، الذي يمول مشروع صناعة الألبسة الجاهزة .

69-Groups Decisions

القرارات الجماعية

أحد أساليب صنع القرارات ومؤشر على ديمقراطية الإدارة ، بموجبه يساهم في عملية صنع القرار أكثر من شخص ، فمن خلال الحوار والنقاش وتبادل الآراء تتخذ الجماعة القرار ، والأغلبية هي القاعدة التي تحكم صنع القرار ، الذي تقع مسؤوليته على جميع من ساهم في صنعه . وتعتبر المنظمة اليابانية أول من طبق هذا النمط في صنع القرارات .

70-Group Dynamic

ديناميكية الجماعة

أحد المصطلحات المستخدمة في مجال السلوك التنظيمي ، ويشير إلى دراسة سلوك جماعة العمل بما فيه قيادتها ، فيبحث في تكوينها ، والعلاقات القائمة التي تحدث بين أعضائها ، والعوامل المؤثرة في تماسكها وتفككها ، وإنعكاس كل ذلك على أدائها الكلي وقدرتها على تحقيق أهدافها .

71-Group Ideology

عقيدة الجماعة

مجموعة المعتقدات والقيم وقواعد السلوك التي يؤمن بها أفراد الجماعة ، بحيث تشكل الدستور الذي يتحكم في تصرفاتهم وسلوكياتهم بين بعضهم ومع الغير .

72- Group Incentives

حوافز جماعية

حوافز مالية تدفع على أساس جهد العمال الجماعي وليس الجهد الفردي مثل المشاركة في الأرباح ، والمشاركة في الوفرة المحقق في التكاليف الجارية. ويعتبر الأمريكي سكانلون Scanlon أول من طبق هذا الحافز في عام 1930. والغاية من الحوافز الجماعية هي تشجيع روح التعاون والعمل الجماعي داخل المنظمة.

73-Group Norms

أعراف الجماعة

الأعراف هنا مجموعة القواعد السلوكية السائدة بين أعضاء الجماعة الواحدة التي يلتزمون بها، وبالتالي فهي تؤثر في توجيه سلوكهم إما إيجاباً أو سلباً، وذلك حسب نوعية هذه الأعراف في ما إذا كانت بناءة أو هدامة . وهذا المصطلح شائع استخدامه في مجال علم الاجتماع ، والتنظيم غير الرسمي .

74-Group-Oriented Leadership

قيادة ذات إهتمام (المتوجهة) بالجماعة

هي التي تؤمن بالعمل الجماعي ، وتسعى إلى تعزيز أواصر التعاون بين أعضاء الجماعة التي ترأسها، وهذه القيادة تكون مiale للإدارة الديمقراطية التي تتبنى العمل الجماعي والمشاركة في صنع القرارات ، وتبادل الرأي والمناقشة بحرية .

75- Groupthink

جماعة التفكير المنسجم

جماعة مكونة من أعضاء منسجمين فكرياً ولديهم مستوى عالي من الترابط والإنسجام في التفكير ويفكرون باتجاه واحد ، ولديهم الرغبة في أن يلتزموا بالتفكير وتبادل وجهات النظر سوية وبفاعلية حول مسألة ما ، متجاهلين جميعهم المعلومات الخارجية التي تناقض وجهة النظر التي يفكرون فيها ويناقشونها سوية .

76- Group Training

التدريب الجماعي

يقوم هذا التدريب بتدريب عدد من المدربين وفي وقت واحد ، وفي هذه الحالة لا يمكن تنفيذ التدريب أثناء العمل أي أثناء أداء المدربين لأعمالهم ، بل يتم في أماكن مخصصة ومهيأة للتدريب، وفق برنامج تدريبي مخطط .

77- Groups Methectics

ديناميكية الجماعات

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Group Dynamic

78- Groups Norms of Informal Organization

قواعد سلوكية جماعات العمل غير الرسمية

معايير سلوكية تضعها جماعة العمل غير الرسمية (التنظيم غير الرسمي) لنفسها وليس من خلال التنظيم الرسمي (المنظمة) ونظامه الداخلي ، وعليه فهذه القواعد أو المعايير يكون متفق عليها من قبل جميع أعضائها ويلتزمون ويتقيدون بها ، وهذا الالتزام شرط لقبول العضو في الجماعة .

79- Groups of Technology

مجموعات التقنية

أسلوب يستخدم في مجال تنظيم عمليات التصنيع والإنتاج ، بموجبه ترتب مجموعة الآلات والأدوات المستخدمة في العملية الإنتاجية بشكل متسلسل يسمح بانسياب المنتج تحت التصنيع وفق مراحل تصنيعه الفنية ، وذلك من بداية عملية الإنتاج وحتى نهايتها ، فالمرحلة الإنتاجية الواحدة تضم مجموعة من آلات وغدد وعمال متجانسون ومتكاملون من حيث الخبرة والمهارة ، ويكونوا قادرين على استخدام تكنولوجيا الآلات الموجودة في المرحلة الإنتاجية (المجموعة) الواحدة .

80-Growth Stocks Portfolio

محفظة نمو الأوراق المالية

هي إحدى أنواع محافظ استثمار الأوراق المالية ، التي يتم تكوينها عن طريق شراء أسهم مُنتظر إرتفاع سعرها في سوق الأوراق المالية بعد فترة زمنية ، والإحتفاظ بها وعدم بيعها لفترة من الزمن ، لتحقيق أرباح وفيرة .

81- Growth Strategy

إستراتيجية النمو

إتجاه إستراتيجي تنهجه المنظمات في ممارسة نشاطها المستقبلي ويعبر عن التوسع في هذا النشاط ، حيث يكون لهذا التوسع أشكالاً متعددة منها: التوسع والنمو عن طريق زيادة الطاقة الإنتاجية لنفس المنتج أو المنتجات لتلبية زيادة الطلب عليها ، فتح أسواق جديدة ، إنتاج تشكيلة سلعية ، أو القيام بإنتاج احتياجات المنظمة من المواد . ويتم إختيار شكل ومضمون التوسع في ضوء إعتبارات تتعلق بإمكاناتها وظروف البيئة التي تعمل في ظلها .

82- Growth Strategy for Sale & Investment

إستراتيجية النمو لأغراض البيع والإستثمار

تهدف هذه الإستراتيجية إلى إنشاء أو تكوين مشروع أعمال وتنمية أعماله ، وتوطيد مكانته في السوق ، وإيصاله إلى درجة جيدة من الأرباح ، ومن ثم بيعه لمشروع أعمال آخر أو مستثمر ، لقاء مبلغ معين من الربح .

83- Growth-with Caution Strategy

إستراتيجية النمو الحذر

تقوم هذه الإستراتيجية على موقف أو على أساس التأي والتروي قبل الإقدام على أي عمل أو نشاط توسعي للمنظمة في المستقبل . ولخدمة ذلك تقوم بدراسات تنبؤية مكثفة للسوق والمتغيرات البيئية المحيطة بها وإتجاه هذه المتغيرات المستقبلية . وتستخدم هذه الإستراتيجية بشكل خاص من قبل المنظمات التي تعمل في ظل ظروف بيئية تتسم بعدم التأكد وبدرجة عالية ، مما يستدعي معه توخي الحيلة والحذر في النشاط التوسعي المستقبلي للمنظمة .

84- Gust Model of (HRM)

نموذج جست في إدارة الموارد البشرية

وضع هذا النموذج البريطاني "ديفيد جست David Gust" في مجال إدارة الموارد البشرية عام 1989 وقام باختباره على مدى ثمان سنوات إلى أن نشره عام 1997. ويوضح هذا النموذج الإطار العام لنشاط إدارة الموارد البشرية الإستراتيجي في المنظمات . ويتكون النموذج من خمسة عناصر أساسية :

- أهداف إستراتيجية إدارة الموارد البشرية .
- ممارسات إدارة الموارد البشرية (وظائفها) .
- نتائج ممارسات إدارة الموارد البشرية المفترضة (جودة أداء، ولاء العاملين... الخ) .
- نتائج سلوك الموارد البشرية المفترضة (جهد ، دافعية ، اندماج) .
- نتائج الأداء الكلي للمنظمة المتوقع (جودة ، إبتكار ، إنخفاض في التكاليف والشكاوى والغياب عن العمل) .

85-Guild Spirit

الروح الطائفية

إحدى الظواهر السلبية التي يمكن أن تسود أجهزة الإدارة العامة ، وبشكل خاص في الدول المتخلفة .
ويقصد بها التعصب والتحيز اللاموضوعي والعاطفي الذي يحدث لدى الموظف الحكومي تجاه من يعمل معه
في نفس مكان العمل والذي هو من نفس ديانتة ، أو مذهبه الديني .





1- Halo Effect Error

خطأ التأثر بالمالة

يقع هذا الخطأ في عملية تقييم الأداء وفي مقابلات الاختيار لتعيين الموارد البشرية في المنظمات . وفحوى هذا الخطأ هو : تأثير تقييم صفة على تقييم باقي الصفات ، وهذا يعني تأثر المقوم بصفة غالبية لدى الشخص الذي يقيمه بحيث تطفئ على تقييمه للصفات الأخرى ، وتكون نتيجة التقييم عبارة عن إنطباعه عن هذه الصفة الغالبة التي قد تكون إيجابية أو سلبية ، وهنا تكون نتيجة التقييم غير موضوعية وغير صحيحة .

2-Halsy Incentive Wage Scheme

خطة هالسي للأجر التشجيعي

خطة تشجيعية خاصة بدفع الأجور على أساس الإنتاج ابتكرها الأمريكي "جورج هالسي" ، George Halsy " في أوائل القرن العشرين ، وكانت أول خطة تشجيعية للوصول إلى أفضل نظام لدفع الأجر على أساس القطعة آنذاك ، حيث يحدد أجر العامل بموجب هذه الخطة على النحو التالي:

الأجر المستحق = الأجر بالساعة × الوقت المستنفذ في العمل + نسبة مئوية من الوقت الذي يوفره العامل في العمل . ميزة هذه الخطة أو الطريقة أنها تشجع العامل على توفير الوقت ليزداد أجره بنسبة مئوية ، كما أنها تضمن له حداً أدنى من الأجر ، وهو الوقت الذي قضاه في العمل .

3-Hand to Mouth Purchasing Policy

سياسة الشراء عند الحد الأدنى أو على

قدر الحاجة

بموجب هذه السياسة تشتري المنظمة كمية قليلة لتغطي حاجتها من صنف أو مادة ما ولفترة زمنية قصيرة فتخفض من تكلفة التخزين لديها . وتلجأ المنظمة إلى استخدام هذه السياسة عندما تسمح ظروف السوق والبيئة المحيطة بذلك ، كتوفر الصنف باستمرار في السوق ، حالة الكساد ، سعر الصنف حالياً مرتفع في السوق ومتوقع إنخفاضه في الفترة القادمة .

4-Hard Selling

البيع الصعب

هو الصعوبة المتمثلة في عملية إقناع الزبون المحتمل بشراء السلعة أو الخدمة ، ومصدر هذه الصعوبة مصدرين إثنين : الأول المستهلك المحتمل نفسه بسبب مستواه التعليمي والثقافي ، فالمستوى العالي يجعل هناك صعوبة في عملية الإقناع ، والجنس فالنساء أكثر سهولة في إقناعهم من الرجال ، والعمر فالشباب أكثر قبولاً للإقناع من الكبار في السن.... الخ . والثاني المنافسة وشدتها ، فعندما يكون في السوق منافسة عالية والبدائل المتاحة أمام المستهلك كثيرة ، تكون عملية إقناع المستهلك المحتمل والبيع له صعبة .

5-Harmony and Integration Principle

مبدأ التجانس والتكامل

هو أحد مبادئ الإدارة الذي يشير إلى ضرورة تجميع المهام أو الأعمال المتشابهة أو المتكاملة مع بعضها بعضاً ، وإسناد مهمة أدائها أو تنفيذها لفرد أو أكثر أو لوحدة إدارية ، من أجل منع الإزدواجية والإحتكاك في أداء العمل .

6-Harmony of Objectives

تجانس الأهداف

يشير هذا المصطلح إلى عدم وجود تعارض بين الأهداف الفرعية والثانوية التي تشتمل عليها إستراتيجية أو خطة المنظمة أو العمل ، حيث يجب أن يصب جميعها في تحقيق الهدف الكلي وهو الصالح العام .

7-Harvard University Model for Human Resource Management

نموذج جامعة هارفارد لإدارة الموارد البشرية

وُضع هذا النموذج من قبل "جامعة هارفارد" الأمريكية ليوضح الإطار العام المعاصر لنشاط إدارة المورد البشري الذي يتكون من ست عناصر هي :

- إستراتيجية المورد البشري يجب أن توضح نهج تعامل المنظمة مع هذا المورد .
- تتأثر إستراتيجية المورد البشري بتغيرات البيئة الداخلية والخارجية .
- تتأثر الإستراتيجية باهتمامات أصحاب العلاقة (الملاك ، المجتمع ... الخ) .
- نتائج إستراتيجية المورد البشري المتوقع الحصول عليها هي : ولاء ، أداء عالي المستوى ، إنخفاض في التكاليف ... الخ) .
- نتائج إستراتيجية المورد البشري للمدى الطويل هي : فاعلية تنظيمية ورضا المجتمع .
- تغذية عكسية مرتجعة ، وتمثل تغيرات في المواقف والظروف المحيطة التي تؤثر في إستراتيجية المورد البشري ، حيث يجب تعديلها في ضوء تأثيرها .

8-Harvesting Strategy

إستراتيجية الحصاد

خطة مستقبلية سريعة تسعى المنظمات التي تطبقها إلى تحقيق مكاسب في المستقبل القريب دون إعتبار لما يحدث من نتائج سلبية في المستقبل البعيد ، فالغاية هي تحقيق الربح السريع وفي فترة زمنية ليست طويلة .

9-Hawthorne Experiment

تجارب هوثورن

مجموعة من التجارب الميدانية قام بها شخص أمريكي يدعى بـ " إلتون جورج مايو Elton G.Mayo " مع مجموعة من زملائه في شركة الكهرباء الأمريكية في الولايات المتحدة دامت خمس سنوات ما بين عام 1927 و 1932 . هدفت هذه الدراسات إلى إثبات صحة عدد من الفرضيات ، وأهم النتائج التي توصلت إليها ما يلي :

- التوافق والإنسجام الإجتماعي بين أعضاء مجموعة العمل أهم من ظروف ومناخ العمل المادي .

- الحوافز المعنوية لا تقل أهمية عن الحوافز المادية بل تفوقها أحياناً .
- ترتفع إنتاجية الفرد طرداً مع إرتفاع روحه المعنوية .
- السلطة والنفوذ يؤثران سلباً في الروح المعنوية والإنتاجية .
- ضرورة إشعار العاملين بأهمية دورهم في العمل .
- ضرورة حل مشاكل العاملين لرفع روحهم المعنوية .

10-Hay Method-Job Evaluation

أسلوب هيّ في تقييم الوظائف

يستخدم هذا الأسلوب في تقييم الوظائف الإدارية الرئاسية والإشرافية ، ويستخدم في عملية التقييم ثلاثة معايير رئيسة ، كل منها مجزأ إلى معايير فرعية ، ولكل منها وزن أو قيمة رقمية توضح مدى أهمية المعيار ، وهذه المعايير ما يلي :

- يعرف كيف (المعرفة) .
- حل المشكلة والنشاط الذهني .
- المساءلة (المسؤولية) .

فكلما توفرت المعايير أعلاه في الوظيفة التي يجري تقييمها ، زادت قيمتها وبالتالي أهميتها .

11-Hay's Hrxpert

نظام تقييم الوظائف الآلي

نظام يستخدم الحاسب الآلي من أجل تقييم الوظائف وتحديد الرواتب والأجور التي تستحقها ، حيث يمكن الحصول على نتائج التقييم خلال فترة وجيزة ، بعد تزويد الحاسوب بمعايير التقييم وأوزانها (قيمها)، ووصف الوظيفة ومواصفات شاغلها .

12-Hazard Pay

تعويض مخاطر العمل

مبلغ من المال (تعويض) تدفعه المنظمات زيادة على الراتب أو الأجر للعاملين الذين يمارسون أعمالاً خطيرة ، أي التي يصاحبها احتمال حدوث أمراض أو إصابات وحوادث بسبب طبيعتها، كتعويض منها عن هذه المخاطر . ومن هذه الأعمال على سبيل المثال :الطيارون ، الغواصون في البحار ، رجال إطفاء الحرائق ... الخ .

13-Head on Market of Strategy

إستراتيجية السوق الضاغطة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Market Direct-Attack Strategy

14-Headhunter Recruiter

المستقطب صائد الرؤوس

شخص متخصص في عملية إستقطاب الموارد البشرية ، يقوم بالبحث عن موظفين أصحاب المؤهلات والخبرات العالية للتعين في وظائف رئاسية عليا في المنظمة ، التي تكلفه بهذه المهمة لقاء أجر يدفع له .

15-Head's Movement Communication الإتصال بحركات الرأس

أحد أدوات الإتصال غير اللفظي التي يسميها بعضهم بلغة الجسد ، فمن خلال حركات الرأس وإتجاهاتها ، يمكن للإنسان أن ينقل بعض المعاني أو الرسائل القصيرة . فحركة الرأس إلى اليمين وإلى اليسار أكثر من مرة يعني عدم الرضى والإستهجان ، وكذلك حركة الرأس إلى الخلف تعني الرفض ، وحركته إلى الأمام تعني القبول .

16-Health and Safty Legislation تشريعات الصحة والسلامة المهنية

قوانين تصدرها الحكومات تلزم من خلالها منظمات الأعمال بتوفير سبل الحماية للعاملين لديها من مخاطر العمل (أمراض ، حوادث ، وإصابات) . وتشتمل على جانبين : الأول ويتعلق بالنواحي الفنية كاستخدام آلات لا ينتج عنها مخاطر ، إستخدام مواد غير ضارة ، توفير مناخ مادي صحي جيد كالتهووية والإضاءة ... الخ ، الثاني : يتعلق بنواحي مالية كنفقات العلاج الطبي ، التعويضات المالية التي تدفع للعاملين عند إصابتهم بعجز دائم أو مؤقت .

17- Health and Safety Officer ضابط الصحة و السلامة المهنية

شخص مسؤول في المنظمة يعهد إليه مهمة مكونة من شقين : الأولى القيام بجولات تفتيشية دورية ومستمرة للأماكن التي تؤدي فيها الأعمال وفحص المناخ المادي في مكان العمل والآلات المستخدمة فيه ، لتحديد مصادر الخطر التي يمكن أن تحدث حوادث وإصابات ، وليعد عنها تقريراً ويرفعه للجهة صاحبة العلاقة من أجل التصرف . الثاني التأكد من أن العاملين يطبقون إرشادات وقواعد الحماية من الحوادث والإصابات ، والتأكد أيضاً من جاهزية أدوات ووسائل الحماية ، وتسجيل المخالفات ورفعها للجهة صاحبة العلاقة للتصرف أيضاً .

18- Health and Safety at Workplace الصحة و السلامة في مكان العمل

برنامج (أو أكثر) يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية التي تصممها المنظمات بوجه عام والصناعية بوجه خاص ، تهدف إلى دراسة وتحليل الأعمال التي تمارس فيها لتحديد المخاطر المحيطة بالعاملين الذين يؤدون هذه الأعمال ، وتحديد مصادرها وأسباب حدوثها ، للعمل على وضع السبل الكفيلة من أجل تلافيها ، أو على الأقل تخفيف درجة حدوثها ، وتوفير مناخ عمل مادي صحي مناسب ، تتوفر فيه شروط الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل .

19- Health Care Service of Employees خدمة رعاية العاملين صحياً

خدمة طبية تقدمها غالبية المنظمات للعاملين لديها وتعد من حوافز الخدمات الإضافية . بموجبها تتعاقد المنظمة مع عدد من الأطباء والمستشفيات والصيديات من أجل معالجة مرضاها من العاملين ويسمى هذا التعاقد بالشبكة الصحية المعتمدة ، حيث لا يجوز العلاج خارج هذه الشبكة إلا في حالات إستثنائية .

20- Health Hazards at Workplace

مخاطر الصحة في مكان العمل

هي الأمراض والحوادث التي تصيب العاملين بسبب طبيعة الأعمال التي يمارسونها ، أو بسبب طبيعة عمل المنظمة ككل كالمناجم مثلاً . هذه الأمراض متنوعة حسب طبيعة الأعمال ولا تحدث بشكل آني ، إنما تحدث بشكل تدريجي تراكمي تؤدي إلى تدهور صحة العاملين مع مرور الزمن . ومن هذه الأمراض ارتفاع ضغط الدم الشرياني ، والأزمات القلبية بسبب ضغط العمل المستمر ، وأمراض العمود الفقري ، وضعف السمع والبصر .. الخ . أما حوادث العمل كالكسور والجروح فهذه لا تأتي تدريجياً بل تحدث بشكل مفاجئ .

21-Hierarchical Data-Base

قاعدة البيانات الهرمية (التدرجية)

هي إحدى أنواع قواعد البيانات ومن أقدمها ، وتكون على شكل بنية شجرية أي تشبه الشجرة ، حيث يتكون نموذجها الهرمي من سجل أساسي يدعى بالجذر ، يتفرع عنه مجموعة من الفروع أو الغصون المرتبطة جميعها بالجذر وهو السجل الأساسي . يفهم من ذلك أن هذه القاعدة هي بمثابة سجل أساسي للبيانات يتفرع منه سجلات كثيرة على هيئة هرم أو شجرة ، كل سجل منها يخدم مجال عمل معين .

22-Hierarchy of Authority

هرم السلطة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Scalar of Authority

تدرج السلطة

23-Hierarchy of Needs Theory

نظرية تدرج الحاجات

ويسمى بعضها بعضهم بنظرية سلم أولويات الحاجات الإنسانية ، وتعد أولى نظريات الدافعية الإنسانية التي وضعها "أبراهام ماسلو Abraham Maslow" ، حيث صنف في نظريته الحاجات الإنسانية ضمن خمس مجموعات أو درجات رتبها حسب أهميتها أو أولويتها في الإشباع لدى الإنسان ، الذي يبدأ بإشباع المجموعة الأولى ، فالثانية وهكذا . وفي ما يلي توضيح لهذه الدرجات :

- الحاجات الفسيولوجية : وتشتمل على الحاجات التي إشباعها يحافظ على حياة الإنسان كالطعام، والشراب ، والجنس ، والراحة ، الخ ، وتأخذ الأهمية أو المرتبة الأولى .

- حاجات الأمان والسلامة : وهي التي توفر له الحماية من أخطار البيئة المحيطة به التي تؤثر في صحته وسلامته ودخله ، كالحماية من الأمراض ، الحماية من المخاطر التي تهدد سلامته ، والمخاطر التي تهدد دخله المالي ... الخ .
 - الحاجات الاجتماعية : إعتبر ماسلو أن الإنسان مخلوق إجتماعي يعيش في جماعات إنسانية وكونه كذلك ، فلديه حاجات إجتماعية يريد إشباعها ، كالحب ، والصدقة ، الإنتماء ، القبول من الآخرين .
 - حاجات تقدير الذات : تشتمل هذه الدرجة على حاجات إشباعها يؤدي إلى شعور الإنسان بقيمته وأهميته ، كاحترام الآخرين له ، تقدير الإنجازات من قبل الآخرين .. الخ .
 - حاجات تحقيق الذات : وتمثل الرسالة التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في حياته .
- وقد أشار ماسلو إلى أن مضمون نظريته تتصف بطابع العمومية ، بمعنى أن هذا الترتيب أو هذا السلم موجود لدى جميع بني البشر .

24-Hierarchy of Quality

هرم الجودة

- صاحب هذا المفهوم الياباني "نورباكي Kano Norbaki" ويسمي بعضهم هذا الهرم بتدرج الجودة الذي يفيد بما يلي: المنظمة التي تريد أن تحقق التميز والرضى العالي المستوى لدى زبائنها عليها أن تتدرج في تقديم مستوى الجودة لهم بثلاث مراحل أو مستويات متتالية على النحو التالي :
- المستوى الأول ما يجب أن يكون : يمثل هذا المستوى أو الدرجة من الجودة الحد الأدنى من المزايا التي يجب أن تتوفر في السلعة أو الخدمة المقدمة للزبون ، التي يتوقع الحصول عليها بعد شرائه للسلعة أو إقتنائه للخدمة ، وعادة تكون هذه المزايا معروفة له مسبقاً ومتأكد من الحصول عليها. فالزبون الذي يدخل مطعماً معيناً يعرفه يتوقع أن يحصل على لحم طازج ، ومائدة وصحون وملاعق... الخ نظيفة ، فإذا لم يقدم المطعم له هذه المزايا ، فإنه سوف يستاء ويشعر بعدم الرضى .
 - المستوى الثاني مزيد من الجودة أفضل: يشتمل هذا المستوى على مزايا المستوى الأول ومزايا إضافية مثل: نظافة متميزة ، مكان هادئ ومريح ، موسيقى خفيفة ، هذه المزايا الإضافية تحقق رضى أعلى لدى الزبون في المطعم .
 - المستوى الثالث البهجة والسرور: يشتمل على مزايا لم يكن الزبون يتوقع أن يحصل عليها، وهي تدخل إلى نفسه البهجة والسرور، ذلك لأنها فاقت توقعاته ، وتجعله راضي تماماً عن السلعة أو الخدمة ، ويتحقق لديه الولاء لها ، مثال ذلك إيصال زبون المطعم مجاناً للمكان الذي يقصده إذا لم يكن لديه سيارة خاصة .

ونصح "كانو" المنظمات ألا تعمل على تحقيق المستوى الثالث بقفزة واحدة ، بل التدرج من مستوى لمستوى أعلى .

25-Hierarchy of Strategy

هيكارية الإستراتيجية

تتكون أية إستراتيجية عادة من ثلاث مستويات هي :

- مستوى الإستراتيجية الشاملة : ويُحدد فيه وحدات الأعمال والمجالات ، التي سوف تُستثمر فيها موارد المنظمة مستقبلاً .
- مستوى إستراتيجية الأعمال : يتحدد فيه إستراتيجيات الأعمال والأفعال التي سوف تنفذ في كل وحدة منها وصنع القرارات الخاصة بذلك .
- مستوى إستراتيجية الوظائف : وفيه تُحدد إستراتيجيات وظائف المنظمة اللازمة في وحدات الأعمال مثل : وظيفة الإنتاج ، وظيفة التسويق ، وظيفة الشراء ... الخ .

26-High-Performance Work System

نظام الأداء العالي للعمل

مدخل معاصر يستخدم في مجال تصميم العمل إستحدثته المنظمات اليابانية ويدعى " بأسلوب فريق العمل" ، الذي بموجبه يُشكل الهيكل التنظيمي وخاصة في المستوى الإداري المباشر من فرق عمل متعددة ، يكون لكل فريق قائد ، حيث يُحدد للفريق الواحد مهمة أو هدفاً عليه إنجازه ، وتترك له الحرية الكاملة في أن يقرر ويوزع المهام على أعضائه ، بشكل يتيح للعضو أن يمارس أكثر من مهمة ضمن فريقه . وقائد الفريق يعمل إلى جانب مهمته بمثابة المعلم ، والمدرّب ، والمنسق ، والناصح ، والموجه لأعضاء فريقه .

27-High-Yield Bonds

سندات عالية الريعية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Junk Bonds

السندات الرديئة

28-Hired Hands

الأيدي المستأجرة

مصطلح كان يطلق على العمال في بداية القرن الماضي ، حيث ينظر إلى العامل على أنه آلة يُستأجر للعمل ويتم الإستغناء عنه في أي وقت ، ويتضح من معنى هذا المصطلح أن فيه تصغير وتقليل من شأن وأهمية العامل .

29-Hiring Freeze

تجميد التوظيف

سياسة تتبعها المنظمات (شركات ، منشآت) من أجل تخفيض قوة العمل (العاملين) لديها ، وهي سياسة طويلة الأجل مفادها : عدم تعويض العاملين الذين تخسروهم المنظمة بسبب الإحالة على

التقاعد ، التسريح ، الإستقالة ، الفصل ، فمع مرور الزمن وبسبب عدم تعيين عاملين بدلاً عنهم ، تتمكن المنظمة تدريجياً التخلص من الفائض لديها من الموارد البشرية .

أسلوب المقارنة التاريخية 30-Historical Comparison Method

هو أحد أساليب التنبؤ الشائعة في الإستخدام ، على أساس أن الحاضر ما هو إلا إمتداد للماضي ، وبالتالي فهو يعتمد في عملية التنبؤ على جمع معلومات عن ما حدث في الماضي بخصوص الظاهرة التي تجري دراستها ، ومقارنتها مع ما يحدث في الحاضر ، وعلى أساس ذلك يتم التنبؤ بما سيحدث في المستقبل .

سجل الأداء التاريخي 31-Historical Performance Record

يقصد بالسجل هنا كراس مبوب إلى أسابيع وشهور (أحياناً أيام) مع تواريخها ، يسجل فيها الرئيس المباشر (المقيم) ملاحظاته الإيجابية والسلبية عن أداء مرؤوسيه خلال فترة التقييم ، ليعود إليها في نهاية الفترة ويعتمد عليها في تقييم أدائهم ، ولا يعتمد على ذاكرته ليتذكر ما قدمه وسلكه مرؤوسوه ، ليأتي التقييم أكثر موضوعية . وتجدر الإشارة إلى أن المقيم لا يسجل في هذا الكراس سوى الأحداث الهامة فقط التي لها تأثير إيجابي أو سلبي في الأداء . ويفيد سجل الأداء الرئيس المباشر في مناقشة تقييمه لأداء مرؤوسيه معهم ، ليثبت لهم صحة تقييمه ، وذلك بمواجهتهم بالأحداث التي صدرت عنهم مع تواريخها .

شركة قابضة مصرفية 32-Holding Bank Company

مصرف يسيطر على مصارف أخرى ، عن طريق المساهمة بنسبة معينة في رؤوس أموالها .

شركة قابضة 33-Holding Company

شركة تستثمر أموالها بشراء أسهم شركات أخرى من أجل السيطرة عليها بفضل أكثرية الأسهم التي تمتلكها ، حيث تساعد في عملية التصويت على القرارات وتوجيه الشركة الوجهة التي تريدها .

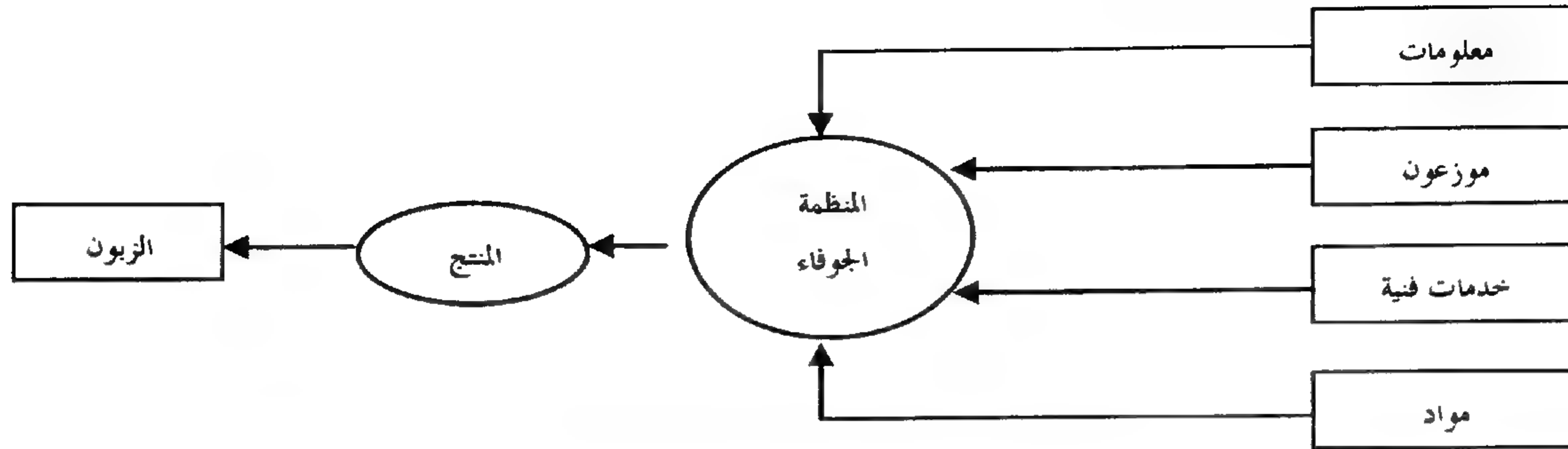
إستراتيجية المحافظة 34-Holding Strategy

توجه مستقبلي يرسم نشاط المنظمة ويوجهه من أجل الدفاع والمحافظة على وضعها الحالي مستقبلاً ، بعد أن تتأكد أنه من الصعوبة بمكان الإقدام على أية عملية نمو لأعمالها ، وذلك بسبب شدة المنافسة ، لهذا تصنف هذه الإستراتيجية ضمن الإستراتيجيات التي تهدف إلى المحافظة على الحصة السوقية ، عن طريق صد هجمات المنافسين ، والسعي إلى تلبية مطالب ورغبات الزبائن بمستوى عالي ، وخفض التكاليف وتحسين جودة المنتج والخدمة المقدمة للزبون .

المنظمة الجوفاء 35-Hollow Organization

منشأة لا تعتمد على مواردها الذاتية في تقديم (إنتاج) منتج للزبون والسوق ، بل تعتمد على موارد وإمكانات ونشاط منشآت أخرى تقدم لها موارد متنوعة متكاملة في سبيل تحقيق المنتج وتقديمه للسوق ،

بمعنى أن المنظمة الجوفاء تقوم بتوحيد وتنسيق موارد ونشاطات منشآت أخرى للوصول إلى منتج معين وتسويقه . وتعتبر هذه المنظمة شكلاً من أشكال التعاون والتكامل الإنتاجي كما هو موضح في الشكل التالي :



36-Home Based Business

مشروع أعمال ذو طابع منزلي

ويسميه بعضهم بالمشروع النهائي في الصغر، حيث يتم إنتاج السلعة في المنزل من قبل عدد قليل جداً من العمال ، الذين يكونوا في الغالب من أسرة واحدة ، وباستخدام آلات بسيطة ، وموارد قليلة ، وحجم الإنتاج فيه قليل أيضاً ، ودرجة المخاطرة المصاحبة له كبيرة لضعف إمكانياته وخاصة التسويقية ، ومعدل الربح فيه ضعيف ، وغالباً يكون هذا النوع من المشروعات غير رسمي أو غير مسجل لدى الحكومة أي ليس لديه ترخيص بالعمل .

37-Home Goods

سلع وطنية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Home Industry

صناعة وطنية

38-Home Industry

صناعة وطنية

هي السلعة أو السلع التي يجري تصنيعها وإنتاجها في أية منطقة جغرافية ضمن حدود الدولة .

39-Home Made

مصنوع محلياً

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Home Industry

صناعة وطنية

40- Honesty Test

إختبار الأمانة

أحد الإختبارات المستخدمة في مجال عملية إختيار وتعين الموارد البشرية في المنظمات . يهدف هذا الإختبار إلى قياس درجة الأمانة والثقة الموجودة لدى المتقدم للعمل ، وذلك للحكم على أهليته للتوظيف

في وظائف تتطلب توفر درجة عالية من هذه الصفة كوظائف الأمن ، والدفاع ، والمصارف ، والسلك الدبلوماسي ... الخ .

41-Horizontal Auditing

المراجعة الأفقية

هي عملية تدقيق وتقييم لمدى حسن استخدام الموارد (المدخلات) ، وتعظيم فاعلية الجهود المبذولة في استثمارها .

42- Horizontal Communication

الاتصال الأفقي

يمثل أحد اتجاهات الاتصال الرسمي الذي يحدث داخل المنظمات ، ويتم بين الوحدات الإدارية والعاملين فيها التي هي ذات المستوى الإداري . ويهدف هذا الاتصال إلى إحداث التنسيق في العمل في المستوى الإداري الواحد .

43- Horizontal Growth Strategy

استراتيجية النمو الأفقي

تعمل هذه الاستراتيجية على توسيع نشاط المنظمة المستقبلي بزيادة طاقتها الإنتاجية لنفس المنتجات أو الخدمات الحالية ، من خلال إدخال تكنولوجيا آلات حديثة ، أو شراء منظمات أخرى تنتج ذات منتجاتها أو خدماتها ، مما يوسع من حجم نشاطها وعملها المستقبلي ، ويُمكنها من دخول أسواق جديدة لزيادة حجم مبيعاتها وأرباحها .

44- Horizontal Job Enlargement

توسيع العمل (الوظيفة) أفقياً

أحد المداخل المستخدمة في مجال تصميم الأعمال أو الوظائف ، يهدف إلى توسيع نطاق ممارسة الموظف أو العامل لعمله أو وظيفته ضمن تخصصه ، حيث يُصمم عمله بشكل يتيح له ممارسة مهام متنوعة ضمن القسم الذي يعمل فيه أو ضمن المرحلة الإنتاجية الواحدة التي يعمل فيها . والغاية من ذلك تخفيف روتين العمل وتكراره للذات يسبب الملل والضجر وإنخفاض الروح المعنوية والإنتاجية . عليه يمكن القول أن توسيع العمل أفقياً هو وسيلة لإدخال عنصر الإثارة في أداء العاملين لأعمالهم الروتينية البسيطة المتكررة ، وبالتالي يعتبر أحد وسائل التحفيز المعنوي .

45-Horizontal Market

السوق الأفقي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Lateral Market

46-Horizontal Mergering Strategy

استراتيجية الاندماج الأفقي

هي إحدى إستراتيجيات الإدارة الإستراتيجية التي بمقتضاها تندمج شركتان تعملان عادة في نفس المجال ، لتصبحا شركة واحدة باسم جديد وهيكل تنظيمي جديد أيضاً . وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تقوية

الشركتين وتوسيع نشاطهما في نشاط واحد ، والتخلص من منافسة بعضهما بعضاً ، ومواجهة منافسة الآخرين بشكل أقوى .

47-Horizontal Organization

منظمة أفقية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Horizontalization Organization Structure

48-Horizontal Organizational Conflict

الصراع التنظيمي الأفقي

يمثل أحد الاتجاهات التي يأخذها الصراع التنظيمي في المنظمات ، ويحدث بين العاملين أو الوحدات الإدارية التي هي في ذات المستوى التنظيمي .

49-Horizontal Tax Equity

عدالة الضريبة الأفقية

يشير معنى هذا المصطلح إلى ضرورة معاملة الذين يقعون في نفس الشريحة الضريبية معاملة واحدة ، في ما يتعلق بالضريبة التي يدفعونها لخزينة الدولة .

50-Horizontalization Organization Structure

أفقية الهيكل التنظيمي

تعبّر عن التوجه المعاصر في تصميم وهيكل المنظمة حيث تركز على الأمور التالية : تقليل عدد المستويات الإدارية ، توسيع نطاق التخصص ، توسيع نطاق الإدارة والإشراف ، تبني مدخل إثراء العمل ، تبني أسلوب فرق العمل ، ربط التقسيمات الإدارية عمودياً وأفقياً بشبكة معلومات حاسوبية ، توفير التنسيق العالي المستوى .

51-Horn Error

خطأ التأثير الوحيد

يحدث هذا الخطأ عادة في عمليات تقييم أداء العاملين ومقابلات التوظيف في المنظمات ومفاده : أن المقيم يتأثر بصفة أو خاصية معينة سلبية أو إيجابية واضحة كثيراً لدى الشخص الذي يُقيم ، كعدم الأناقة ، عدم المرح ، عدم الوسامة .. الخ ، فيعتبر هذه الصفة السلبية مؤشراً على ضعف أدائه أو عدم صلاحيته للتعين .

52-Hoshin Kanri Method

أسلوب هوشين كانري

يعود أصل هذه الكلمة إلى ما يلي :

Ho = Method : أسلوب

Shin = Shiny Metal : معدن لامع

Kanri = Planning : تخطيط

يهدف هذا الأسلوب الياباني إلى التحسين المستمر في الأداء وهو يقوم على الركائز التالية :

- تحليل المتغيرات البيئية المحيطة وتحديد الفجوات .
- اختيار الأولويات الحيوية وتركيز الموارد البشرية عليها والأولويات هنا سد الفجوات .
- تصميم خطة متكاملة للإنطلاق نحو تحقيق الأولويات أي لسد الفجوات .
- تنفيذ الخطة .
- المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطة لإدخال التعديلات اللازمة عند الضرورة .
- تحقيق التحسين المستمر للأداء .

53-Hostile Action at Workplace

الأفعال العدائية في مكان العمل

تصدر هذه الأفعال والسلوكيات السلبية غير المقبولة عن بعض العاملين بشكل متعمد ومقصود، وتعتبر مؤشرات لوجود دافعية سلبية لدى من تصدر عنه ، وحالة من عدم الرضى والإستياء وضعف الروح المعنوية . وتأخذ هذه الأفعال أشكالاً عدة مثل : تعطيل الآلة ، هدر المواد ، تخريب في الممتلكات ، تشويه سمعة المنشأة لدى الجمهور ، العنف مع الزملاء... الخ .

54-Hostile Work Environment

بيئة عمل عدائية

بيئة عمل تسودها ثقافة عدائية ، تصدر عن العاملين فيها سلوكيات غير سليمة وعدائية تجاه بعضهم بعضاً، وخاصة بالنسبة للنساء العاملات التي تدعى بالتحرش الجنسي، وتجاه المنظمة التي يعملون فيها .

55- Hot Stove Rule of Discipline

قاعدة تأديب العاملين الفوري (المدفأة الساخنة)

أحد أنظمة تأديب العاملين الذين يخالفون قواعد العمل . وتقوم هذه القاعدة على مبدأ معاقبة كل فرد يخالف قواعد العمل فوراً أي بعد حدوث المخالفة على الفور وعدم الإنتظار ، على مبدأ المدفأة الساخنة التي إذا لمسها أي إنسان سوف يصاب الجزء الذي لامسها من جسمه وسوف يتألم على الفور ، وهذا الألم سيكون بمقدار شدة الملامسة للمدفأة ، وبالمقابل ستكون عقوبة المخالف من حيث شدتها متوافقة مع مدى مخالفته لقواعد العمل .

56-Hotel Industry

الصناعة الفندقية

وصف كناية يشير إلى أهمية الخدمة الفندقية كأحد أهم عناصر الإقتصاد ، التي يمكن أن تحقق عائداً جيداً على الإستثمار فيها ، وكيف أنها لاتقل أهمية عن أهمية الصناعة . كما يشير إلى جميع منتجات المنشآت الصناعية والخدمية التي تقدمها من أجل دعم العمل الفندقي السياحي وتطويره وتحسينه لتحقيق أعلى عائد ممكن .

57-Hoteling Office

المكتب الفندقي

غرفة أو شقة توفرها الشركات التي لها فروع متعددة موزعة في عدة مناطق جغرافية من أجل إقامة موظفيها فيها عند سفرهم لأداء بعض المهمات ، حيث تزود هذه الشقة أو المكتب الفندقية بحاسوب آلي مربوط بشبكة الإنترنت ويحتوي على برامج ومعلومات يحتاجونها لأداء مهمتهم أثناء سفرهم ، وكذلك كافة الأدوات والتسهيلات المكتبية التي تمكنهم من أداء عملهم عن بُعد . وتستخدم هذه المكاتب عادة من قبل الشركات التي تقدم خدماتها في مناطق جغرافية حول العالم وبشكل دائم ومستمر ، إذ لا يعقل أن ينقل المكلف بالمهمة مستلزمات عمله معه عند سفره وإقامته في الفنادق كل مرة .

نظام دفع الراتب أو الأجر على أساس ساعة العمل 58-Hour-Pay Rate System

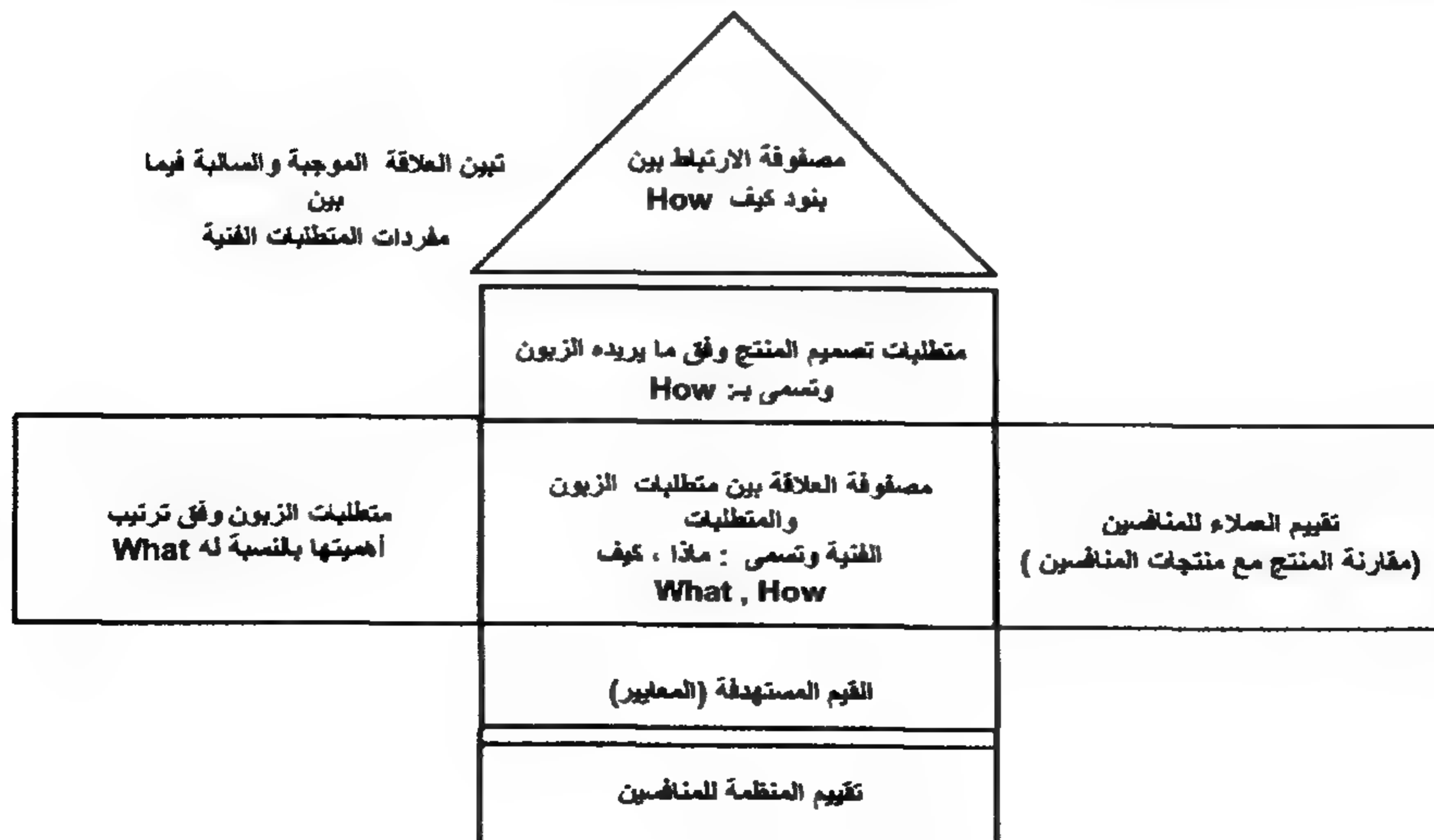
نظام من أجل حساب ما يستحقه العمال الصناعيون وعمال الخدمات من رواتب وأجور ، حيث يتم الحساب عن طريق تحديد أجر لساعة العمل الواحدة ، الذي يضرب بعدد الساعات التي إشتغلها العامل ، والناتج يمثل إستحقاقه من الراتب أو الأجر .

مصفوفة بيت الجودة 59-House of Quality Matrix

هو نوع من أنواع النماذج المفاهيمية التي توفر الوسيلة المناسبة للتخطيط والاتصال في ما بين وظائف ونشاطات المنظمة ، بهدف تصميم منتج وفق ما يريده الزبون . وقد سمي بهذه التسمية (بيت الجودة) لأن رسم مكونات هذا النموذج قد تم على شكل بيت . ويشتمل مفهوم بيت الجودة على الجوانب التالية :

- التركيز على الزبون وتحديد دقيق وواضح لما يريده .
- جعل كافة العمليات متوجهة لتوفير ما يريده الزبون .
- صنع القرارات قائم على حقائق .
- استثمار خبرات ومهارات المورد البشري وتوجيهها لخدمة الزبون .
- التركيز على التغذية العكسية كمعلومات مرجعة تبين رأي الزبون وشكواه للتعامل معها .

ويمكن توضيح مصفوفات بيت الجودة ذات الترابط بالشكل التالي:



60-House Style**سمة الشركة**

هي رمز (شكل ، صورة ، حرف ... الخ) أو العلامة التي تصممها الشركة لنفسها لتمييز نفسها عن الشركات الأخرى ، حيث تظهر أو توضع على وسائط نقلها ، وعلى مطبوعاتها ، وفي إعلاناتها وغير ذلك. فعندما تُشاهد هذه السمة ، على الفور يأتي في ذهن المشاهد الشركة صاحبة السمة، مثال على ذلك: شركة آديداس أو نايك للملابس الرياضية ✓ ، مرسيدس للسيارات ④.

61-House- To- House Selling**البيع من منزل لمنزل**

هو أحد طرق البيع الشخصي المستخدمة في مجال المبيعات ، بموجبها يقوم رجل البيع عادة ومعه السلعة المراد بيعها (أو خدمة) بالطواف من منزل لآخر ليقابل المستهلك المحتمل فيها ويشرح له مزايا وفوائد السلعة ويغريه ويقنعه بشرائها . تستخدم هذه الطريقة (وهي إحدى طرق البيع المباشر) في بيع السلع الخفيفة كالعطور ، وأدوات الزينة وغيرها ، وشهادة تأمين على الحياة ، أو التأمين على السيارات . ويحتاج هذا البيع إلى توفر خبرة ومقدرة عالية لدى رجل البيع .

62-Household Borrower**المقترض الشخصي**

ويسميه بعضهم بالمقترض الفرد، الذي يتقدم بصفته الشخصية بطلب إلى المصرف للحصول على قرض منه .

63-Household Production**الإنتاج المنزلي**

إنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Home – Based Business

مشروع أعمال منزلي

64-Human -Basic Needs**حاجات الإنسان الأساسية**

هي التي تحدث عنها " أبرهام ماسلو Abraham Maslow " في نظريته عن تدرج الحاجات الإنسانية ، وتدعى بالحاجات الفسيولوجية كالمأكل ، والشراب ، والملجأ ، والجنس ، فإشباع هذه الحاجات يضمن للإنسان الحياة والبقاء .

65-Human Behavoir**السلوك الإنساني**

نشاط أو تصرف يصدر عن الإنسان ويستمر ، من أجل إشباع حاجة أو رغبة ذاتية لديه أو تفرضها عليه البيئة المحيطة به . وتتحدد معالم أو اتجاهات هذا السلوك من خلال النماذج والتفاعل بين مورثاته وتجاربه السابقة ، وإدراكه للمواقف ، واتجاهاته ومعتقداته وآرائه . ولا بد أن يكون وراء كل سلوك إنساني سبب (حاجة) ، يشكل بدوره الدافع للسلوك .

66-Human Incentives

خوافز إنسانية

وسائل متاحة في البيئة يمكن إستخدامها كمحرضات للدافعية الإنسانية ، حيث يمكن من خلالها إحداث أو خلق حاجة لدى الإنسان ، هذه الحاجة تشكل دافعية لديه تدفعه لأن يسلك سلوكاً ممكناً بالنسبة له ، للحصول على الحافز وإشباع الحاجة . فعندما نقول للطفل لن تشاهد أفلام الرسوم المتحركة إلا بعد أن تنهي واجباتك المدرسية ، هنا الأفلام هي حافز تدفع الطفل لإنهاء واجباته للحصول على الحافز .

67-Human Motivation

الدافعية الإنسانية

هذا المصطلح مشتق بالأصل من الكلمة اللاتينية Mover وتعني التحرك To Move ، والدافعية هي بمثابة قوة داخلية تدفع الإنسان لأن يعمل ويتصرف للحصول على أشياء مادية ومعنوية يشبع بها حاجاته ، وبالتالي فهي محركات (دوافع) داخلية أو قوى كامنة داخلية غير مرئية يحس بها الإنسان ، وتدفعه للعمل والتصرف من أجل إشباع الحاجات ، لأن عدم الإشباع يحدث لديه توتر وعدم توازن داخلي . يتضح من ذلك أن الدافعية الإنسانية لا تتشكل إلا بوجود حاجة لدى الفرد غير مشبعة ، تلح عليه وتحثه للعمل والسلوك من أجل إشباعها .

68-Human Needs

الحاجات الإنسانية

الحاجة هي حالة من الشعور الداخلي بالحرمان ، أي شعور الإنسان بأن هناك شيء ما ينقصه أو يفتقر إليه ، فالحاجة تحدث لدى من يُحس بها التوتر والقلق ، وعدم التوازن في حالة إستمرارية عدم إشباعها ، وبالتالي فهي تخلق وتفجر الدافعية الإنسانية ، وتشكل الدافع للعمل والسلوك والتصرف ، للحصول على هدف (شيء) من أجل إشباعها . والحاجة عند إشباعها تزول لفترة ثم تعاود الظهور لدى الإنسان بعد فترة من الزمن تختلف من شخص لآخر ومن حاجة لأخرى ، فالحاجات الفسيولوجية مثلاً يتكرر ظهورها خلال فترات زمنية متقاربة كالحاجة للطعام ، مع الإشارة إلى وجود حاجات إنسانية لا تشبع كالحاجة للمال والنفوذ والقوة .

69-Human Relation School

مدرسة العلاقات الإنسانية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Theory of Human Relation

نظرية العلاقات الإنسانية

70-Human Relations

العلاقات الإنسانية

إستراتيجية مدروسة تنتهجها المنظمات من أجل تحقيق التعامل الحسن والطيب مع العاملين فيها وإحترامهم . وتشتمل على مجموعة من الخوافز المالية والمادية والمعنوية والفكرية التي تشبع حاجات ورغبات العاملين ، بما يخلق لديهم الشعور بالانتماء ومن ثم الولاء لها .

71-Human Resource Maintenance

صيانة المورد البشري

هي أحد نشاطات إدارة الموارد البشرية في المنشآت ، تأخذ شكل برامج فنية وإدارية تصمم من أجل حماية العاملين في مكان أعمالهم من حوادث وإصابات محتمل وقوعها لهم ، وكذلك حمايتهم من الأمراض الناشئة عن طبيعة عمل الوظيفة أو عمل المنظمة ذاته كالمناجم ، والحديد والصلب ... الخ . إذاً يهدف نشاط الصيانة هنا إلى توفير السلامة والصحة للعاملين في المنظمة أثناء مزاولتهم لأعمالهم فيها . ويراعى عند تصميم برامج الصيانة معايير فنية وقانونية تفرضها الحكومة .

72-Human Resources

الموارد البشرية

ويسمى بعضها بعضهم بالمورد البشري الذي يشمل جميع العاملين في المنظمة ، الذين تم توظيفهم فيها واستخدموا من أجل أداء وظائفها وأعمالها لتحقيق أهدافها ، ولقاء ذلك يتقاضون رواتب وأجور ومزايا إضافية .

73-Human Resources Demand

الطلب على الموارد البشرية

هو أحد العنصرين الذين يتكون منهما سوق العمل وهما العرض والطلب ، ويمثل حاجة المنظمات في منطقة جغرافية معينة من القوى العاملة من مختلف التخصصات والمهارات ، مع الإشارة إلى أن كل تخصص أو نوع من المهارة أو الخبرة له طلب خاص به في هذا السوق . والطلب على الموارد البشرية هو طلب مشتق بمعنى أن المنظمات لا تحتاج ولا توظف قوى عاملة لديها ، إلا في ضوء حاجة العمل فيها من أجل إنتاج رقم معين من السلع أو الخدمات وتحقيق عائد وربح متوقع . وتساعد دراسة الطلب على الموارد البشرية في سوق العمل على تحديد سياسة الإستقطاب التي سوف تنفذها المنظمات في جذب هذه الموارد من السوق للتوظيف لديها .

74-Human Resources Development

تنمية الموارد البشرية

مصطلح يحمل في طياته مسألة التعلم والتدريب المستمرين وهما أحد أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمة ، اللذان يهدفان إلى تطوير وتحسين أداء العاملين فيها وتعليمهم مهارات وأشياء جديدة يحتاجها العمل . ويتكون هذا النشاط مما يلي :

1 - تحديد حاجة المنظمة للتعلم والتدريب من خلال المصادر التالية :

- حاجات الفرد من خلال نتائج تقييم أدائه التي توضح نقاط ضعفه للعمل على تلافيها ، ونقاط قوته للعمل على تقويتها .
- إحتياجات الوظيفة التي توضح المتطلبات التي يجب توفرها لدى شاغلها ليؤدي عمله بنجاح وكفاءة .

- إحتياجات إستراتيجية المنظمة المستقبلية وما تحتاجه من تعلم العاملين لمهارات وأشياء جديدة تنقصهم من أجل تنفيذها بنجاح .

2 - وضع برامج تعلم وتدريب لتغطية حاجات المنظمة من المهارات في الوقت الحاضر ومستقبلاً .

75-Human Resources Gaps

فجوات الموارد البشرية

مصطلح مستخدم في مجال تخطيط الموارد البشرية ويشير إلى الفرق الموجود بين ما تحتاجه المنظمة من قوى عاملة متنوعة من أجل تحقيق إستراتيجيتها المستقبلية وما هو متوفر لديها من هذه القوى . وبالتالي فالفجوة هنا تمثل النقص الموجود في الموارد البشرية الذي يتوجب توفيره . وتكون الفجوة عادة مركبة أي أنها تتكون من عدة فجوات مثل : نقص في المحاسبين ، نقص في المهندسين ، نقص في عمال الصيانة ... الخ.

76- Human Resources Information System (HRIS)

نظام معلومات الموارد البشرية

نظام آلي محوسب يشتمل على قاعدة منظمة ومتكاملة من البيانات والمعلومات التي تتعلق بذاتية جميع العاملين في المنظمة ، وتشتمل على : الأسماء ، العناوين ، العمر ، الجنس ، تاريخ التعيين ، تاريخ الإحالة على التقاعد ، التحصيل العلمي ، المهارات ، الخبرات ، الترقيات ، الراتب ، نتائج تقييم الأداء ، العقوبات التأديبية ... الخ . هذه المعلومات يوفرها هذا النظام لإدارة الموارد البشرية (أو لأية جهة أخرى في المنظمة) بسرعة فائقة ودقة وفي أي مكان . وتعتمد آلية النظام على إدخال البيانات المذكورة أعلاه ، ليتم معالجتها إلكترونياً وتحويلها إلى معلومات صالحة وجاهزة للإستخدام .

77- Human Resources in-House or it Should be Hired When Necessary

تعيين موارد بشرية دائمة أم إستئجارها عند الضرورة

سياسة تستخدمها المنظمات لتوفير حاجتها من الموارد البشرية للعمل ، وبشكل خاص بعض المهارات ذات الطابع الخاص . وفحوى هذه السياسة ما يلي : هل تعتمد المنظمة على تعيين قوى عاملة دائمة أم تقوم بإستئجارها من جهات متخصصة لديها حاجة المنظمة من هذه الموارد البشرية ؟ بالطبع القرار يعتمد على عوامل عدة منها مثلاً : في ما إذا كان العمل أو المهمة مستمرة أم عرضية ، تكلفة التوظيف أم الإستئجار أيهما أقل .

78-Human Resources Management

إدارة الموارد البشرية

إحدى إدارات المنظمة محور عملها إدارة شؤون العاملين الوظيفية فيها ، ولها مسميات قديمة متعددة أبرزها إدارة الأفراد ، وإدارة القوى العاملة . وتنحصر مهمتها في وضع إستراتيجية تشتمل على الأمور التالية بما يخدم إستراتيجية المنظمة وأهدافها :

- تحديد إحتياجات المنظمة من العاملين مستقبلاً والعمل على إستقطابهم وإنتقاء أفضلهم ، وتعيينهم في الأعمال المناسبة لإمكاناتهم ، وتأهيلهم ، وتدريبهم ، وتنميتهم .
- وضع أنظمة الحوافز ، والتأديب ، وتقييم الأداء ، وتعويضات العاملين .
- تصميم وتحليل الوظائف وتقييمها .
- تصميم برامج الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل .

79-Human Resources Planning

تخطيط الموارد البشرية

هو التسمية الجديدة والدور الجديد لتخطيط القوى العاملة في المنظمة ، الذي يتم بموجبه تحديد حاجتها من الموارد البشرية نوعاً وكمياً ، بما يلبي متطلبات تنفيذ إستراتيجيتها للأمد الطويل . وبالتالي يهدف هذا التخطيط إلى إحداث التوازن المستقبلي بين حجم أعمال المنظمة مع ما هو متوفر من القوى العاملة لديها ، بحيث لا يكون فيها فائضاً أو نقصاً في أي وقت من الأوقات .

80-Human Resources Selection Pool

وفرة المتقدمين لطلب التوظيف

يقصد بالوفرة هنا كثرة عدد المتقدمين لطلب التوظيف في المنظمة ، حيث تعد عاملاً مؤثراً في نجاح عملية إختيار حاجتها من الموارد البشرية وتعيينها فيها ، ذلك لأن الوفرة تتيح للمنظمة بدائل إختيار كثيرة ، تمكنها من المفاضلة بينها بشكل جيد وإختيار أنسبها .

81-Human Resources Selection Ratio

نسبة إختيار الموارد البشرية

تقاس هذه النسبة على النحو التالي:

$$\text{عدد الأفراد الذين تحتاجهم المنظمة للعمل والتوظيف لديها} \times 100$$

عدد الأفراد الذين جرى إستقطابهم وتقدموا للتوظيف في المنظمة

ويفيد حساب هذه النسبة في أنه كلما إزداد عدد المستقطبين على عدد الأفراد الذين تحتاجهم المنشأة كان ذلك أفضل ، لأن الوفرة تعطي عملية الإختيار بدائل أكثر للمفاضلة والإنتقاء ، ووضع معايير إنتقاء صعبة، تمكن الحصول على قوى عاملة جيدة .

82-Human Resources Sources

مصادر الموارد البشرية

هي الجهات التي تتوفر فيها القوى العاملة القادرة والراغبة في التوظيف والعمل ، التي يمكن للمنظمات أن تستقطب منها حاجتها من هذه القوى للعمل لديها وتلبية حاجتها منها . وتنقسم هذه المصادر إلى قسمين : الأول مصادر خارجية كالجوامع ، والمعاهد ، والمدارس على إختلاف أنواعها . والثاني داخلي أي أن المنظمة تلبي حاجتها من الموارد البشرية من داخلها ، إما عن طريق الترقية لوظائف إدارية أعلى ، أو إعادة توزيع القوة العاملة أفقياً بتحويل العمالة الفائضة لدى إدارة إلى إدارة أخرى لديها نقص .

83- Human Resources Welfare Program

برنامج رعاية (رفاهية) الموارد البشرية

برنامج يتضمن مجموعة من الحوافز المتنوعة تعدده المنظمات من خلال إدارة المورد البشري فيها ، من أجل تحسين ظروف العمل ومناخه المادي والمعنوي للعاملين فيها ، كوسيلة لتحسين ظروف عملهم ومستوى معيشتهم والاهتمام بهم ورعايتهم .

84-Human Skill

المهارة الإنسانية

إحدى صفات القيادة الإدارية التي تمكن القائد من حسن التعامل والتأثير في سلوك الآخرين وبشكل خاص مرؤوسيه وكسب ثقتهم ومحبتهم ، ومراعاة العدالة والمساواة والموضوعية في التعامل معهم ، والقدرة على تحفيزهم معنوياً وحل مشاكلهم . ويسمى بعضهم هذه المهارة بفن التعامل مع الآخرين .

85-Humpty Dumpty Management School

مدرسة الإدارة الهامايونية

إتجاه فكري في مجال تنظيم العمل ينظر إلى الوحدات الإدارية داخل المنظمة على أنها أعمال رئيسة مكونة من أجزاء صغيرة تدعى بالمهام الفردية ، حيث يؤدي إنجاز هذه المهام وتجميعها مع بعضها إلى تحقيق (إنجاز) العمل . وتحتاج عملية تجميع هذه المهام الفردية أو الجزئية إلى مشرف (أو رئيس أو مدير) ومنسق ، الذي يمكن تشبيه دوره الهام بالغراء الذي يضم ويلصق هذه الأجزاء مع بعضها لإنجاز العمل الكلي .

86- Human Wants

حاجات ورغبات إنسانية

عُرفت من قبل الكثيرين نورد في ما يلي عدداً من هذه التعاريف :

- الحاجة إلى شيء ما .
- يريد شيئاً ما .
- الشعور بنقص لشيء ما .
- تواق لشيء ما .
- يرغب في شيء ما .
- نقطة ضعف .

ولعل خير تعريف لمصطلح Want هو تعريف "فيليب كوتلر Philip Kotler" الذي وضع بأن هذا المصطلح يشتمل على حاجة ورغبة بأن واحد ، فعندما يشعر الإنسان بحاجة لشيء ما ، فإنه يترجم هذه الحاجة إلى رغبة (إرادة) في الحصول على هدف (شيء) لإشباع الحاجة ، وأتى بالمثل التالي :

- أنا جائع I am Hungry (حاجة) .
- أنا أريد (أرغب) أن آكل I Want Eat a (رغبة) .

• همبورغر Hamburger (هدف) .

• أنا أطلب الهمبرغر I Demand a Hamburger .

• همبورغر

• أنا أطلب الهمبرغر

87-Hybride Processes Approach

مدخل العمليات المختلفة

أحد المداخل المستخدمة في مجال تصميم عملية إختيار الموارد البشرية من أجل التعيين في المنظمات أو لأداء مهمة معينة . بموجبه تصميم عملية الإختيار بشكل تشتمل على قسمين . القسم الأول يحتوي على عدد من الإختبارات لاكتشاف مدى توفر صفات أو خصائص أساسية لا غنى عنها للتوظيف ، وفقدان إحداها لدى المرشح للتعين يجعله يُستبعد من الإختيار . وعليه فتوفر جميع الخصائص لدى المرشح (التي يكتشف وجودها مجموعة من الإختبارات) ، هو بمثابة تصريح لدخوله في إختبارات القسم الثاني ، التي تسعى إلى إكتشاف مدى توفر نوع آخر من الخصائص لكنها ليست كما هو الحال في خصائص القسم الأول ، حيث يحدد عادة عدد من النقاط يتوجب على المرشح أن يحققها في إختبارات القسم الثاني ، فعند تحقيقها معنى ذلك أن المرشح صالح للتعين وهذا يعني أنه إجتاز إختبارات القسم الأول والقسم الثاني .

88-Hybrid of Centralization and Decentralization

الجمع بين المركزية واللامركزية

يمثل هذا الجمع أحد خصائص الإدارة الرقمية ، حيث تُمكن الإدارات المختلفة في المنظمة من العمل بشكل لا مركزي ومستقل ، وفي الوقت نفسه ، يمكن المنظمة ككل من الإستفادة من مزايا المركزية ، وذلك عن طريق ربط جميع إداراتها بشبكة إتصالات ومعلومات واحدة مركزية ، يمكن لأي منها الإتصال بالأخرى من خلال هذه الشبكة وأن تحصل على ما تريده من معلومات منها .

89-Hyper Competition

المنافسة الفائقة

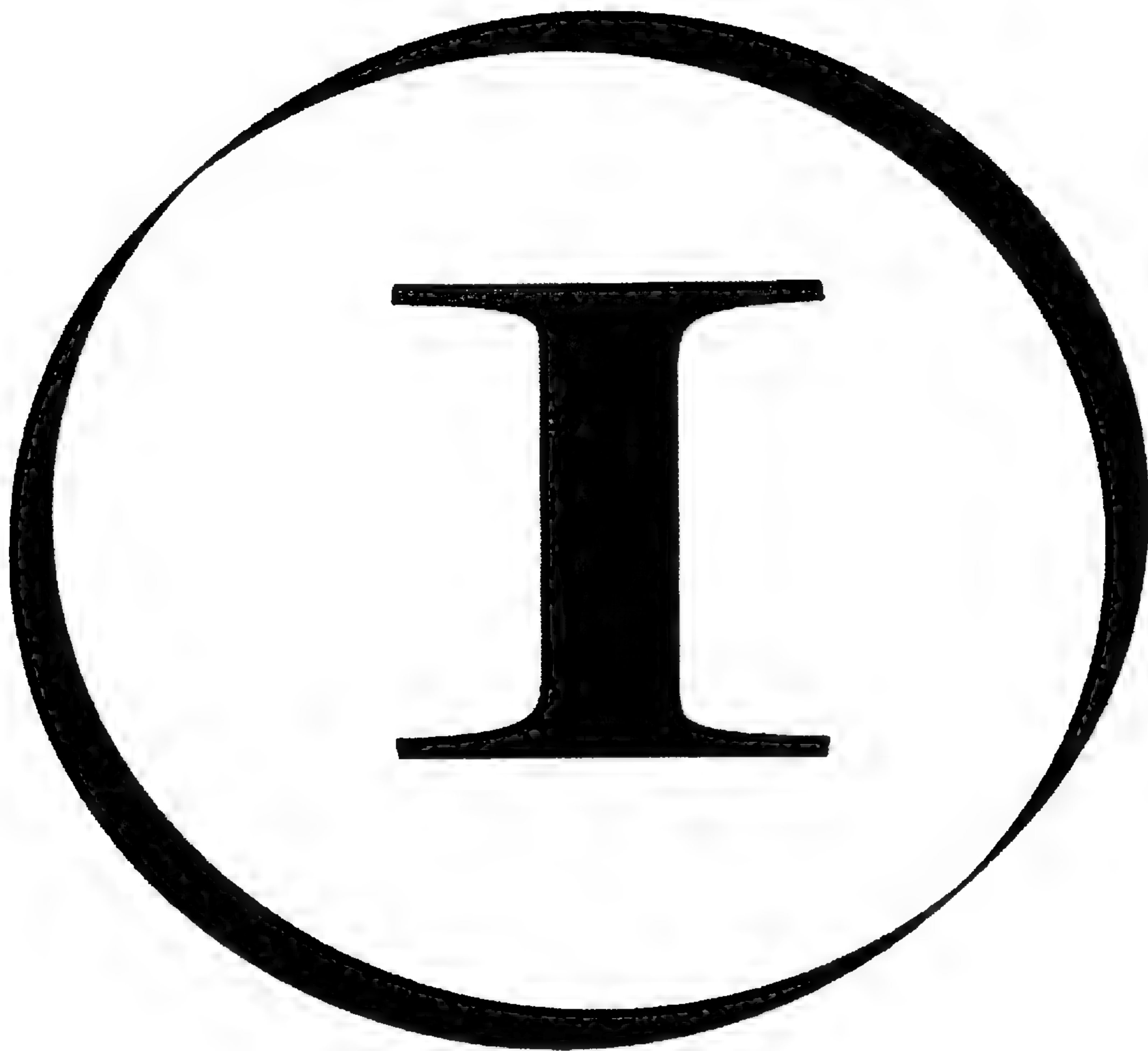
يقصد بها المنافسة الشديدة ذات النطاق العالمي الواسع ، فمنظمات اليوم ونتيجة تحرير التجارة العالمية وإتفاقات التجارة الحرة البينية بين الدول ، جعلت المنافسة محلية وعالمية .

90-Hypothesis

فرضية

تمثل الفرضية علاقة أو علاقات بين ظاهرتين أو أكثر (أحياناً) لم يثبت صحتها ، وهي قابلة للإختبار ، ولايجوز بالتالي أن تكون الفرضية من المسلمات ، بل يجب أن تكون قابلة للجدل .





1-Ideal Self

التصور الذاتي المثالي

يقصد به تصور الإنسان الشخصي لما يجب أن يكون عليه سلوكه ومظهره ومن وجهة نظره الخاصة مع الآخرين وفي البيئة الاجتماعية التي يعمل ويعيش فيها .

2-Ideas Champions

رواد الأفكار

يستخدم هذا المصطلح تحديداً في مجال إدارة الابتكار ، ويشير معناه إلى ما يلي: كل فرد يعمل داخل المنظمة وبغض النظر عن مستواه ومجال وظيفته وعمله ويحمل فكرة جديدة (أو أكثر) ذات نفع للعمل وللمجتمع فهو من رواد الأفكار ويسميه بعضهم بالمبتكر.

3-Ideas Elicitation

إستخراج (إستنباط) الأفكار

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Brain Storming

العصف الذهني

4-Ideas Museum

متحف الأفكار

وسيلة مساعدة تستخدم في مجال التفكير الإبداعي ، بموجبها يحتفظ الفرد في مكتبه بكتب ، ومراجع ، ونشرات علمية ، وأدلة وأدوات ومعدات (حاسوب مثلاً) التي يمكن أن يقرأها ويستخدمها ، حينما يقوم بالتفكير والبحث عن الأفكار الجديدة .

5-Image of Organization

صورة المنظمة

هي الانطباع العام (سليبي أو إيجابي) الذي يكونه ويحفظه العاملون في أذهانهم عن المنظمة التي يعملون فيها نتيجة ممارساتها معهم (حوافز ، نمط القيادة والإشراف الإداري ... الخ) . وكذلك إنطباع الجمهور الخارجي المتعامل معها ، والمجتمع الذي تمارس نشاطها فيه (الزبائن ، الموردون، الحكومة... الخ) ، وتشكل هذه الصورة (التي إما أن تكون إيجابية أو سلبية أيضاً) من خلال تعاملهم معها .

6-Imaginary Economy

الاقتصاد التخيلي

مصطلح إقتصادي ظهر في الآونة الأخيرة وهو صفة تتصف بها إقتصادات البلدان النامية مفاده: هو نظام إقتصادي يتواجد فقط في عقول حكومات هذه البلدان وليس له وجود على أرض الواقع . فغالبية البلدان النامية ترسم صوراً خيالية عن إقتصاداتها ، وتخلق فعاليات وأنظمة تنموية لا تمت بصلة إلى واقعها . إضافة إلى إتخاذ حكومات هذه البلدان لقرارات إقتصادية لا تتوافق مع النظريات الإقتصادية .

7-Impersonal Selling

البيع غير الشخصي

هو الذي يتم البيع فيه عن طريق وسائل الإعلان ووسائل الترويج الأخرى ويسمى بالبيع غير المباشر ، أي لا يوجد إتصال مباشر بين البائع والمشتري .

8-Implicit Policy

سياسة ضمنية

هي سياسة غير مكتوبة لا يُنص عليها في وثائق المنظمة ، ولكن تكون قد درجت على إتباعها وصارت تقليداً جارياً فيها . وتنشأ هذه السياسة غالباً على إثر موقف أو مواقف سبق أن واجهتها المنظمة وعالجتها بأسلوب معين ، ثم تكررت هذه المواقف وتكرر هذا الأسلوب بسبب نجاحه ، إلى أن صار بمثابة تقليد راسخ أي سياسة ضمنية .

9-Impulse Goods

السلع التي تشتري عندما يراها المستهلك

هي إحدى أنواع السلع الميسرة (أو الإستقراب) التي يشتريها المستهلك بمجرد رؤيته لها ، ودون سابق تخطيط لشرائها ، حيث يتذكر عندما يراها أنه بحاجة إليها ، وبذلك فإن دافع أو رغبة شرائها تثار بمجرد رؤية المستهلك لها ، مثل : معجون الحلاقة والأسنان ، وبعض أنواع الأغذية . لذلك يتوجب على البائع أن يعرضها في مكان ظاهر داخل متجره ليراها المستهلك أثناء شرائه للسلع الأخرى التي سبق له وأن خطط لشرائها .

10-Inactive Account

حساب مصرفي غير نشط

ويسميه بعضهم بالحساب غير المتحرك ، وهو الذي لا تحدث عليه عمليات إيداع أو سحب لفترة طويلة نسبياً من الزمن من قبل صاحب الحساب .

11-Incentive

الحافز

هو محرض خارجي بيئي (مكافأة ، علاوة ، ثناء ، ... الخ) أو وسيلة أو فرصة ، توفره المنظمة أمام العاملين لديها ، لتثير به أو من خلاله دافعية الإنسان من أجل السعي للحصول عليه ، وإشباع حاجة يشعر بها ، وذلك عن طريق أداء أو سلوك مرغوب فيه من قبلها . وتصنف الحوافز في الفئات التالية : حوافز مادية ، ومعنوية ، وفكرية . إذاً فالحافز يمكن اعتباره موجهاً للأداء والسلوك وفق ما هو مرغوب فيه .

12-Incentive Wages

الأجور التشجيعية

سميت هذه الأجور بهذه التسمية لأنها مرتبطة بحجم الإنتاج ، أي أن حصول العامل عليها مرتبط بأدائه الفعلي الحالي في عمله وبشكل مباشر ، وبالتالي يرتفع أجره وينخفض مع إرتفاع وإنخفاض إنتاجه ، لذلك فمن مصلحة العامل أن يزيد جهده وإنتاجه ليحصل على أجر أعلى ، وفي الحصلة شجع هذا الأمر العامل على بذل المزيد من الجهد لمصلحته . وتدفع الأجور التشجيعية إما على أساس الجهد الفردي ويسمى

الأجر في هذه الحالة بالأجر التشجيعي الفردي ، أو على أساس الجهد الجماعي ، ويسمى بالأجر التشجيعي الجماعي .

13-Incom Bonds

سندات الدخل

هي السندات التي لا يُدفع لحاملها فائدة ، بل يدفع له الربح الذي تحقق من جراء استثمار قيمة سندات ، وبالتالي فعندما لا يتحقق ربحاً ، هذا يعني أنه لا يحصل على أي عائد مالي عن سندات .

14-Incoming Material Control

الرقابة على المواد قبل دخولها في التصنيع

يسمى بعضها بعضهم بالرقابة القبلية ، وهدفها فحص المواد للتأكد من سلامتها وجودتها ومدى مطابقتها لمواصفات ومتطلبات التصنيع ، حيث لا يتم إدخالها لعمليات التشغيل إذا كان فيها انحرافات تؤثر في جودة السلعة المنتجة .

15-Increment

العلاوة (الزيادة) الدورية على الراتب

مبلغ نقدي يدفع لكل فرد يعمل في المنظمة (العاملون الدائمون فقط) كل فترة زمنية محددة زيادة على راتبه أو أجره ، وبالتالي تعتبر العلاوة جزءاً من التعويض المباشر الذي يتقاضاه العاملون لقاء جهودهم التي يقدمونها للمنظمة التي يعملون فيها . والعلاوة بعد منحها للفرد تصبح حقاً مكتسباً لا يجوز سحبها منه حتى إذا انخفض مستوى أدائه ، وتصبح جزءاً من راتبه .

16-Indemnity Service

تعويض إنهاء الخدمة

مبلغ من المال تدفعه المنظمات للعاملين لديها ممن تستغني عن خدمتهم فيها كتعويض عن الضرر الذي لحق بهم جراء الإستهانة عنهم . وهذا المبلغ إما أن يُدفع لهم بشكل طوعي إختياري من قبلها ، أو تفرضه عليها قوانين العمل والخدمة كما هو الحال في العديد من دول العالم .

17-Independent Demand of Manufacturing Requirements

الطلب المستقل على المستلزمات

الصناعية

يمثل هذا الطلب حاجة المنظمة وعملها الإنتاجي من المستلزمات المكملة التي لا تدخل في التركيبة الفنية لتصنيع المنتج ولا تعتبر أساسية فيه ، وبالتالي فتحديد كمية الحاجة منها لا يرتبط بحجم الإنتاج بشكل مباشر بل بشكل غير مباشر ، ومثال على ذلك مستلزمات الصيانة المختلفة والقرطاسية وغيرها . من هنا نجد أن هذه المستلزمات تمثل طلباً مستقلاً أي لا علاقة له بحجم الإنتاج بشكل مباشر .

18-Independent Personality

الشخصية المستقلة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Detached Personality

19-Independent Stores

المتاجر المستقلة

تأخذ هذه المتاجر في الغالب شكل المشروعات التجارية الفردية ، وهي متاجر متخصصة عادة تباع نوع معين من السلع كالأقمشة ، الأدوات المنزلية ، الأحذية وغيرها ، وحجمها في الغالب يكون صغيراً.

20-Independent Variable

المتغير المستقل

لكل متغير بيئي حركة التي إما أن تكون باتجاه صاعد ، أو هابط ، أو مستقر ، ويتصف المتغير المستقل بأن حركته لا تتأثر بحركة متغير آخر. ويمكن توضيح مفهوم المتغير المستقل من خلال العلاقة التي تربط بين متغير حجم المبيعات مع متغير آخر هو الدخل كمثال . فالأول هو متغير تابع للمتغير الثاني المستقل. فارتفاع الدخل سيؤدي إلى زيادة الطلب على السلع ، الذي سيؤدي إلى ارتفاع حجم المبيعات لدى المنشآت الاقتصادية . وتجدر الإشارة إلى أن متغير زيادة الدخل المستقل ، هو متغير تابع في علاقته مع متغير مستقل آخر وهو النمو الاقتصادي ، فعندما يزداد معدل النمو يزداد معه مستوى الدخل الفردي . إذاً لتحديد طبيعة المتغير إذا كان مستقلاً أو تابعاً في ضوء علاقته مع المتغيرات البيئية الأخرى ، وهذا يعني أن المتغير البيئي قد يكون في الوقت نفسه مستقلاً وتابعاً .

21-Indexing

الفهرسة

مصطلح شائع إستخدامه في مجال السكرتارية والمحفوظات ، ويشير إلى الطريقة التي تُستخدم في ترتيب الملفات للتعرف على موضوعاتها وأماكن حفظها .

22-Indicator of Consumer Prices

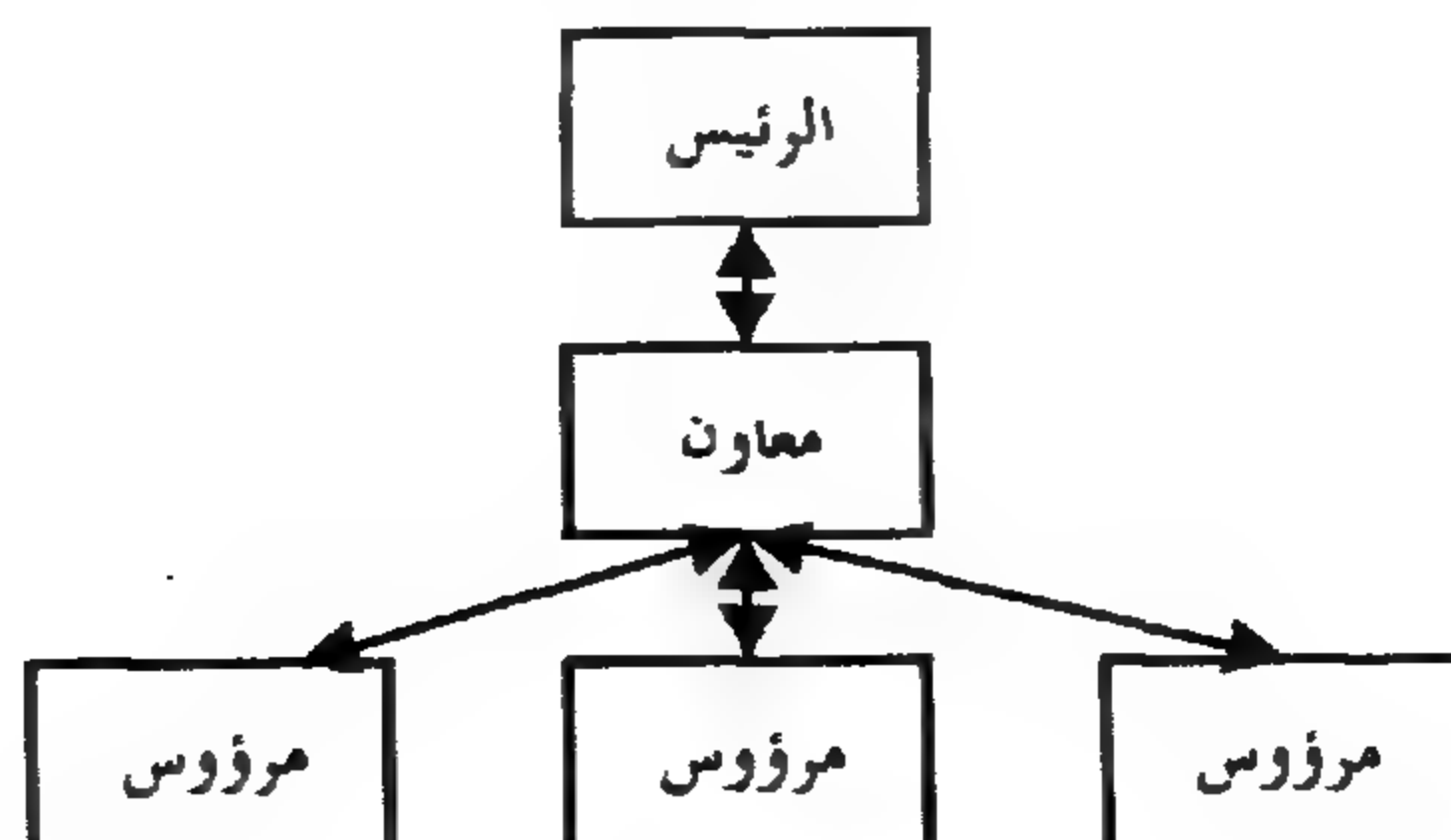
مؤشر أسعار المستهلك

هو أحد المؤشرات أو المقاييس التي تستخدم في مجال قياس التضخم الاقتصادي ، حيث يتم بناء هذا المؤشر من خلال ملاحظة تغير أسعار عدد كبير من السلع الاستهلاكية ، الذي يؤلف مجموع أسعار هذه السلع سلة أسعار ، حيث يتوجب قياس التغير النسبي في وسطي سعر السلة ، مع ملاحظة الوزن النسبي لسعر كل سلعة التي تشكلت منها سلة السلع وأسعارها .

23-Indirect Communication

إتصال غير مباشر

إتصال رسمي يتم بين الرئيس ومروؤسيه ليس مباشرة بل من خلال حلقة إتصال أو أكثر، أي لا يمكنهم الإتصال به إلا من خلال هذه الحلقة كما هو موضح في الشكل التالي :



24-Indirect Distribution

التوزيع غير المباشر

إنظر المعنى في المصطلح المرادف :

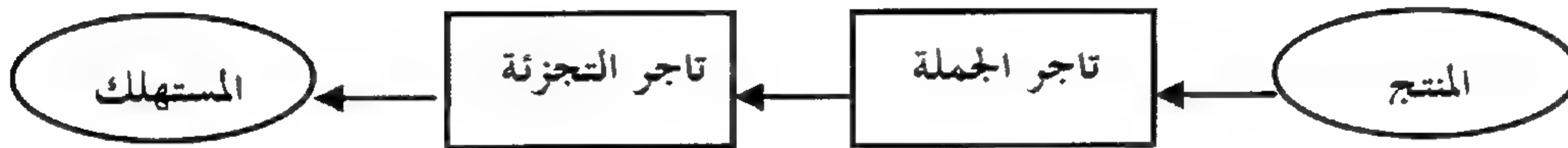
Indirect Distribution Channel

قناة توزيع غير مباشر

25-Indirect Distribution Channel

قناة توزيع غير مباشر

قناة التوزيع أو التسويق كما يسميها بعضهم ، هي المسار الذي يمر فيه المنتج في رحلته من المنتج إلى المستهلك النهائي ، وقناة التوزيع غير المباشر هي التي يكون بينهما أطرافاً وسيطة كتجار الجملة ، وتجار التجزئة ، كما هو موضح في الشكل التالي :



26-Indirect Exporting

تصدير غير مباشر

قيام منتج السلع ببيع منتجاتهم خارج حدود الدولة لدولة أخرى (أو أكثر) لكن ليس عن طريقهم مباشرة أي أنهم لا يقومون بتصديرها بأنفسهم ، بل يصدرونها عن طريق شركات ومكاتب تصدير متخصصة ، ولقاء رسوم أتعاب مالية محددة .

27-Indirect Financial Compensation

تعويض مالي غير مباشر

عوائد مالية عينية على شكل مزايا وظيفية إضافية على الرواتب والأجور تقدمها المنظمات لجميع العاملين فيها دون إستثناء بغض النظر عن مستوى أدائهم ، فقط لكونهم يعملون فيها . وتكون هذه المزايا من قسمين : الأول مفروض بموجب قوانين العمل أي أنه إجباري أو إلزامي (ضمان إجتماعي ، تأمين صحي) والثاني طوعي إختياري تقدمه المنظمات كحوافز للعاملين لديها (نادي إجتماعي ، حضانة ، منح تعليمية ... الخ) .

28-Indirect Interview

مقابلة غير مباشرة

لقاء يحدث بين طرفين للحصول على معلومات ، أو تبادل آراء ، أو مناقشة موضوع .. الخ ، لكن ليس وجهاً لوجه مباشرة ، بل على شبكة الإنترنت وكاميرات مرئية لدى الطرفين ، الذين تجري المقابلة بينهما ، حيث يكون أمام كل طرف كاميرا ، بحيث تسمح لهما برؤية بعضهما وأن يتحدثا مع بعض .

29-Indirect Management

الإدارة غير المباشرة

عندما يكبر حجم أعمال مشروع صغير ويزداد عدد العاملين فيه ، أو عندما يكبر عدد العاملين في وحدة إدارية في المنظمة ويتسع فيهما نطاق الإدارة والإشراف ، يكون صعباً أن يباشر مالك المشروع أو مدير الوحدة الإدارية إدارة المشروع أو الوحدة الإدارية والإشراف على العاملين فيهما بشكل مباشر ، فلا بد من أن يفوض جزءاً من سلطتهما إلى مدير (أو رئيس) أو أكثر لمساعدتهما في الإدارة والإشراف على العاملين ، ويكتفيان هما بالإشراف عليهم بشكل مباشر وعلى العاملين بشكل غير مباشر أي من خلالهما ، هذا النمط يدعى بالإدارة غير المباشرة التي تتوقف إذاً على :

- كبر حجم العمل وتزايد عدد العاملين .
- تفويض السلطة .

30-Indirect Materials

مواد غير مباشرة

هي المواد التي لا تستخدم في عملية إنتاج أو تصنيع السلعة ، أي أنها لا تشكل جزءاً من تركيبها أو مكوناتها ، بل تساعد على إنتاجها .

31-Individual Compensation

التعويض الفردي

هو الذي يُدفع للعامل أو الموظف كوحدة عمل مستقلة بذاتها ، أي أن الدفع يكون على أساس الجهد والسلوك والالتزام الشخصي في أداء ما هو مطلوب من الفرد ، ووفق معايير محددة بشكل مسبق وخاصة به كوحدة عمل مستقلة .

32-Individual Incentives

حوافز فردية

مكافآت مالية تدفع للموظف أو العامل كوحدة عمل مستقلة لقاء زيارة إنتاجيته في عمله الذي يؤديه ، وهذا يعني أن دفع هذه الحوافز مرتبط بمستوى الجهد الفردي والإنتاجية الفردية ولا علاقة لها بإنتاجية أو جهد جماعة العمل .

33-Individual Income Tax Base

الوعاء الضريبي على أساس دخل الفرد

هو أحد أسس فرض الضريبة ، حيث تحدد على أساس حجم الدخل الذي يحققه الفرد سواء عن طريق راتبه ، أو أي عمل آخر .

34-Individual-Informal Group Relationship

علاقة الفرد بالجماعة غير الرسمية

يشير معنى هذا المصطلح إلى أن الفرد داخل المنظمة أو المنشأة ينتمي عادة إلى جماعة عمل غير رسمية (تنظيم غير رسمي) بسبب الصداقة ، أو المصلحة الشخصية ، أو الإهتمامات المشتركة وغيرها من الأسباب . فبمجرد إنتماء الفرد للجماعة هذه وأصبح عضواً فيها ، إذاً ستحدث عملية تفاعل بينهما وهي : أنه يؤثر ويتأثر بسلوكها وعاداتها وقيمتها .

35-Individual Pay**الراتب (الأجر) الفردي**

مبلغ نقدي من المال تدفعه المنظمة للعاملين لديها لقاء ما يقدمونه لها من مساهمات (جهد ، وقت ، مؤهلات ، مهارات ... الخ) ويسمى بالراتب أو الأجر الأساسي .

36-Individual Training**التدريب الفردي**

هو ذلك التدريب الذي يعتبر المتدرب وحدة مستقلة في العملية التدريبية ، بمعنى أن تدريبه يتم بمعزل عن باقي المتدربين . وهذا التدريب يتم غالباً في مكان العمل أي أثناء تنفيذه ، ويكون المدرب عادة إما المشرف المباشر أو مدرب متخصص .

37-Individual's Differences**الفروقات الفردية**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Individualism**38-Individual's Performance
Self-Appraisal****تقييم الفرد (العامل / الموظف) لأدائه ذاتياً**

أحد الأساليب المستخدمة في تقييم أداء العاملين ، حيث يطلب من الفرد أن يقيم أدائه وسلوكه الشخصي في العمل ، مستخدماً معايير محددة يزود بها ليتقيد بها في التقييم ، فيقوم بمقارنة أدائه وإنجازاته الفعلية مع هذه المعايير ليحدد مستوى كفاءته . وتستخدم نتائج تقييم الأداء ذاتياً من أجل تحديد احتياجات العاملين التدريبية ، لأن الشخص ذاته هو أدرى من أي شخص آخر بنقاط الضعف في أدائه .

39-Individualism**الفردية**

يقصد بمصطلح الفردية الفروقات الموجودة بين الخصائص التي يمتلكها العاملين في المنظمة ، والتي تسمى بالفروقات الفردية ، أو الفروقات الفردية في الخصائص الإنسانية . ومن هذه الخصائص : الذكاء ، الأمانة ، التعليم ، الخصائص الفسيولوجية . فعلى الرغم من أن هذه الخصائص هي واحدة لدى بني البشر ، إلا أن درجة توفرها تختلف من إنسان لآخر ، هذه المسألة تؤخذ في الاعتبار عند إعداد برامج التدريب ، والتعيين ... الخ) .

40-Induction**الإستقراء**

دراسة وتحليل جزئيات قضية ما (موضوع ، مسألة ، موقف ... الخ) ، للتوصل إلى نتيجة محددة أو حكم كلي ، وهذا يعني الانتقال من الجزء للكل .

41-Industrial Bank**المصرف الصناعي**

هو أحد المصارف المتخصصة الذي ينحصر نشاطه في تمويل المشروعات الصناعية ، إلى جانب تقديم المعلومات اللازمة والخبرة والمشورة في ما يخص هذه المشروعات المختلفة ، وتعتبر المصارف الصناعية إحدى دعائم تنمية القطاع الصناعي .

42-Industrial Espionage

الجاسوسية الصناعية

هي إقدام بعض المنشآت الصناعية على إستئجار أشخاص محترفين من أجل التجسس على شركات أخرى ، للحصول على معلومات تتعلق بسر معادلات الإنتاج والتصاميم الهندسية لمنتجاتها ، أو الدخول إلى أنظمة معلوماتها السرية للإطلاع على نشاطاتها ، وأسماء زبائنها ، ومخططات تسويقها وترويج منتجاتها ، وإستراتيجيتها المستقبلية . بالطبع هذا العمل يتنافى مع أخلاقيات الأعمال .

43-Industrial Goods

سلع صناعية

سلع تشتري ليس بهدف الإستهلاك النهائي كالسلع الإستهلاكية ، بل الغرض من شرائها وإستخدامها هو إنتاج سلع أخرى أو تقديم خدمات ، مثل الآلات ، والمعدات ، والمواد الأولية .

44-Industrial Gross Margin

معدل ربح الصناعة

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف:

Industrial Markup

45-Industrial Management

الإدارة الصناعية

عملية مكونة من عدة عناصر أو مكونات تركز على جانبيين في الإنتاج وهما : دراسة العمل ودراسة الوسيلة ، وبالتالي فهي تعمل على :

- تخفيض الجهود الإنسانية في العمليات الإنتاجية وإستبدالها بعمليات آلية نموذجية .
- العمل على إستخدام وسائل وتقنيات متطورة لتخفيض تكلفة الإنتاج .
- تصميم المنتج وترجمة فكرته إلى عمليات تصنيع .
- تحديد سير العملية الإنتاجية وتمويلها بالمواد .
- تحديد سبل ووسائل مناولة المواد .
- المساهمة في وضع برامج الصحة والسلامة المهنية لعمال الإنتاج في مكان العمل .
- وضع جداول الإنتاج .
- الرقابة على الإنتاج .

46-Industrial Market

سوق صناعي

هو السوق الذي تباع فيه السلع والمنتجات الصناعية وبشكل خاص الغالية الثمن ، حيث يتم البيع فيه عادة من قبل الشركات المصنعة مباشرة للمستخدم الصناعي .

47-Industrial Purchasing

الشراء الصناعي

هو أحد أنواع الشراء ويهدف أو يتم من أجل تلبية متطلبات عمليات التصنيع في المنشآت الصناعية ، بهدف إنتاج سلعة تلبي حاجة فئة من المستهلكين في السوق ، وتكون كميات الشراء عادة كبيرة في ما يخص المواد الأولية والخام .

48-Industrial Relations

العلاقات الصناعية

يشير معنى هذا المصطلح إلى عمليات الإتصال والتفاوض التي تتم بين ممثلي أصحاب الأعمال وممثلي العمال بشأن الوصول إلى إتفاقات حول قضايا العمل والتوظيف ، كالأجور ، والتأمين الصحي ، والمزايا الوظيفية الإضافية وغيرها .

49-Industrial Revolution

الثورة الصناعية

هي تحول الصناعة من الحرف أو الحرفة التي تعمل على إنتاج سلعة متخصصة بعدد عمال قليل ، وصاحبها أو مالکها هو الأسطى أو المعلم ، الذي يديرها ويعمل لديه عدد قليل من العمال ويستخدم فيها عدد وأدوات بسيطة وإنتاجها محدود ، إلى مصنع كبير فيه عشرات العمال والآلات والمشرفين وإدارة ، وينتج كمية وفيرة من السلعة . وقد جاء هذا التحول بسبب إختراع الآلة البخارية في منتصف القرن الثامن عشر .

50-Industrial Security

الأمن الصناعي

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف مع الإشارة إلى أن هذا المصطلح هو التسمية القديمة للمصطلح المرادف:

Health and Safety at Workplace

الصحة والسلامة في مكان العمل

51-Industrial Stores

مخازن صناعية

وتسمى بالمحطة البيعية وتقيمها الشركات الصناعية التي تنتج الآلات والعدد وذلك بجانب مصانعها ، لتعرض فيها نماذج حية عن منتجاتها ، حيث يكون بإمكان المشتري مشاهدتها عينياً وفحصها وتجربتها قبل شرائها .

52-Industrial Union

نقابة صناعية

نقابة متخصصة تضم عمالاً ينتمون لصناعة معينة كنقابة الغزل ، ونقابة عمال الحديد والصلب وغيرها ،

حيث لا يشترط على العامل الذي يريد الإنتساب لهذه النقابات أن يمتلك مهارة معينة ، بل يكفي أن يكون منتبياً في عمله للصناعة التي تمثلها النقابة . فأحد عمال الحديد والصلب لا يجوز إنتسابه لنقابة عمال الغزل مثلاً .

53-Industrial User

المستخدم الصناعي

يمثل منشأة صناعية تقوم بشراء مواد (أو أجزاء) مصنعة على شكل سلع أو آلات ، من أجل إستخدامها في إنتاج سلعة جديدة مختلفة عن شكلها السابق ، وبالتالي فالمستخدمون الصناعيون يشكلون سوقاً صناعية.

54-Industrial Welfar

الرفاهية الصناعية

توجه ظهر وساد الصناعة الأمريكية والبريطانية بعد الحرب العالمية الأولى والثانية ، حيث كان الدرس المستفاد من هاتين الحربين ، أن إنتاجية العامل في المصنع مرتبطة بمدى توفير الظروف المناخية المناسبة له في مكان عمله مثل التهوية ، الإضاءة ... الخ ، وكذلك الرعاية الصحية والاجتماعية .

55-Industry Bluring

دمج الصناعة

عملية يتم من خلالها الجمع بين منتجين صناعيين مختلفين أو أكثر في عملية صناعية جديدة ، لخلق وإنتاج منتج صناعي جديد .

56- Industry Cluster

عناقود صناعي

مركز إستشاري صناعي تحدته عدد من المشاريع الصناعية الصغيرة التي تنتمي لصناعة واحدة وهي ذات إستقلالية ، حيث تقوم بتمويله مالياً وتدعمه بالخبرات الفنية ، ليقدم للمشاريع المنتسبة إليه خدمات متنوعة في مجال التسويق ، والمال ، والهندسة وغيرها ، لمواجهة تحديات البيئة ومنافسة المشاريع الأكبر . وهذا المركز الذي هو على شكل تجمع صناعي له إسم خاص به غير مرتبط باسم أحد المشاريع المنتسبة إليه . ويحصل العنقود في بعض الدول على مساعدات مالية وفنية من الحكومة ومن غرفة الصناعة كدعم منها لتنمية وتطوير المشاريع الصغيرة . إذاً يمكن القول بأن العنقود الصناعي هو فلسفة جديدة للتعاون والتفاعل بين المشاريع الصناعية الصغيرة التي تنتمي لصناعة واحدة .

57-Industry Environment Structure

هيكل بيئة الصناعة

يمثل هذا الهيكل مجموع العناصر والمتغيرات التي يؤثر مجموعها في نشاط المنشآت التي تنتمي لصناعة معينة ، كصناعة السيارات ، الطائرات ، النسيج... الخ، ومن هذه المتغيرات على سبيل المثال : مستوى العرض والطلب في سوق الصناعة ، مرونة الطلب في سوقها ، نوع التكنولوجيا المستخدمة في الصناعة ومستواها ، عدد المنتجين فيها ... الخ .

58-Industry Markup**ربح الصناعة**

هو نسبة الربح المتعارف عليها أو المعروفة في صناعة معينة ، كأن نقول مثلاً أن معدل الربح في صناعة السيارات في البلد الفلاني هو 15% من تكلفة المنتج .

59-Industry Observatory**مرصد صناعي**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Industry Cluster

عقود صناعي

60-Inelastic Demand**الطلب غير المرن**

هو الذي لا يتأثر بالارتفاع أو الانخفاض بسبب التغير في السعر . فعلى سبيل المثال ارتفاع سعر ملح الطعام (كمادة إستهلاكية) أو إنخفاضه لن يتأثر الطلب عليه كثيراً ، باعتبار أن سعره ضئيل ولا غنى عن إستخدامه من جميع المستهلكين .

61-Inflated Price**السعر المتضخم**

هو السعر الذي يتم تحديده في الموازنة التقديرية ، ويحتوي على جزء أو نسبة إضافة عليه ، لمقابلة احتمال ارتفاع الأسعار في الفترة الزمنية التي تغطيها الموازنة .

62-Inflation Exporting**تصدير التضخم**

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى نقل ارتفاع أسعار السلع والخدمات من بلد لآخر أو من إقتصاد إلى إقتصاد ثاني . ويحدث ذلك في حالة وجود علاقة وإرتباط قوي بين إقتصاد البلد المستورد ، وإقتصاد البلد المصدر للسلع والخدمات ذات الأسعار المرتفعة (المتضخمة) . فارتفاع أسعار السلع والمواد في اليابان ، سينعكس أثره حتماً على الأسعار في الدول المستوردة لسلعها كدول الخليج العربي مثلاً .

63-Informal Communication**الاتصال غير الرسمي**

هو الذي يحدث بين أعضاء التنظيم غير الرسمي داخل المنظمة ، دون التقيد بالجانب الرسمي أو المستوى الإداري وخط السلطة . ويحدث هذا الإتصال في كافة الإتجاهات عبر الهيكل التنظيمي ، وينشأ نتيجة وجود علاقات إجتماعية تربط أعضاء التنظيم غير الرسمي . وتسعى المنظمات إلى توجيهه لخدمة مصلحة العمل وتسهيل تنفيذه ، وإن لم تفعل ذلك ، سيكون مصدراً للشائعات وتناقل الأخبار التي تضر بمصلحة المنظمة .

64-Informal Line of Credit**خط الائتمان غير الرسمي**

هو أحد أنواع القروض التي تمنحها المصارف التجارية لمشاريع الأعمال ، بموجبها يسمح المصرف للمشروع الإقراض تحت سقف محدد وضمن فترة زمنية محددة . تكمن فائدة هذا القرض في حالات إحتياج المشروع للمال بشكل مفاجئ ، حيث لا يكون بإمكان المشروع تحديد موعد الحاجة بدقة .

65- Informal Organization

تنظيم غير رسمي

يعبر عن الجماعات الإنسانية (الشلل) التي تنشأ داخل المنظمة بشكل غير رسمي وعفوي ، نتيجة وجود مصلحة ما بين جماعة من الأفراد ، أو وجود صحة أو قرابة بينهم . لذلك يقال عن هذا التنظيم أنه غير محدد المعالم يهيكل تنظيمي كما هو الحال في التنظيم الرسمي ، وغير ثابت على تشكيلة محددة . فالفرد الذي يكون منتسباً لجماعة أو شلة ما ، قد ينتقل لجماعة أخرى لسبب غير محدد . والتنظيم غير الرسمي يختلف صلابته من تنظيم لآخر ، حيث تزداد كلما إزداد التعارض بين أهدافه وأهداف التنظيم الرسمي ، أو إزدادت ضغوط السلطة الرسمية على الأفراد العاملين . لقد وجد المفكرون أن التنظيم غير الرسمي له تأثير في نشاط المنظمة ، ويجب عدم محاربته بل التقرب إليه ، لأنه يمارس ضغوطاً على سلوك أعضائه ويوجهها باتجاه معين ، لذلك باتت عملية تحقيق التعاون معه ، وكسبه لصف المنظمة أمراً ضرورياً ، فعن طريقه يمكن أن توفر المناخ الاجتماعي المناسب لتنفيذ العمل بشكل متعاون ومنسجم داخل المنظمة .

66- Informal Performance Appraisal

تقييم الأداء غير الرسمي

هو الملاحظات التوجيهية التي يصدرها الرئيس أو المشرف المباشر لمروؤسيه طوال فترة القياس والتقييم التي تستمر في العادة لمدة سنة . بالطبع هذه الملاحظات أو التوجيهات لم تأت من فراغ ، بل جاءت من خلال مراقبة أداء المرؤوس من قبل رئيسه المباشر وتقييمه المستمر لأدائه . ويعد التقييم غير الرسمي السند والداعم لتقييم الأداء الرسمي .

67- Informal Training

تدريب غير رسمي

ويسمى التدريب أثناء العمل ، ويتم من خلال الرئيس المباشر الذي يكون مسؤولاً عن توجيه مروؤسيه لطريقة الأداء والعمل الصحيحين ، ويعلمهم المهارات المطلوبة ، ويسعى لتلافي نقاط الضعف في أدائهم . وقد تسند هذه المهمة في بعض الأحيان إلى العاملين أصحاب الكفاءة والمهارة في العمل ليؤدوها نيابة عن الرؤساء أو المشرفين المباشرين . لذلك وبما أن هذا التدريب لا يتم من خلال برامج تدريبية ولا في قاعات مخصصة لأغراض التدريب ، أطلق عليه صفة غير رسمي .

68- Information

معلومات

بيانات كامنة تمت معالجتها (تصنيفها ، ترتيبها ، تبويبها ، تحليلها) لتشكيل نتائج ذات معنى ودلالة يمكن إستخدامها في صنع القرارات ، وفي مجال تنفيذ الأعمال .

69-Information and Communications Technology

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أنظمة إلكترونية وحواسيب وشبكات اتصال تقوم بتخزين كم هائل من المعلومات ، بعد أن تصنفها وتنظمها وتجعلها جاهزة للإستخدام ، وتوفرها بسرعة هائلة لمستخدميها أو من يحتاج إليها .

70-Information Screening

غربلة المعلومات

تصنيف ومراجعة وتدقيق المعلومات التي تم جمعها عن ظاهرة ما وإستبعاد التي لا علاقة بها ، وكذلك غير الصحيحة ، وغير الموضوعية ، وذلك قبل إستخدامها في دراسة الظاهرة .

71-Information System

نظام المعلومات

- نظام إلكتروني يستخدم الحاسوب ويتكون من العناصر التالية :
- المدخلات : وهي البيانات التي يتم إدخالها للحاسوب من أجل معالجتها وتصنف وقائع وأحداث ذات علاقة بنشاطات المنظمة ، وهي بوضعها قبل المعالجة لا تعطي دلالة واضحة .
- المعالجة : عمليات إلكترونية يجريها الحاسوب على البيانات وتشتمل على الفرز، والتصنيف ، والترتيب ، والتحليل والمقارنة ، والتلخيص ، لتحويل البيانات إلى معلومات مفيدة صالحة للإستخدام .
- المخرجات : تمثل نتائج المعالجة الآلية للبيانات وهي معلومات جاهزة وصالحة للإستخدام، وتأخذ شكل تقارير ، جداول ، قوائم ، أشكال ... الخ .
- الرقابة : وهي مجموعة الإجراءات التي تسعى للتأكد من أن تشغيل نظام المعلومات يتم وفق ما صمم له وأن المعلومات صحيحة ودقيقة .
- التغذية العكسية : قياس ومعرفة رأي مستخدمي المعلومات التي يوفرها لهم النظام من حيث كفايتها ، وصحتها ، ودقتها ، فمن خلال هذا الرأي يمكن إدخال تعديلات على النظام ليكون أكثر فاعلية وفائدة لمستخدميه .

72-Information Technology (I.T)

تقانة المعلومات

إنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Information & Communication Technology

تقانة المعلومات والاتصالات

73-Informative Advertising

الإعلان الإخباري

ويسميه بعضهم بالإعلان الإعلامي الذي يقوم بشرح وتوضيح مزايا وفوائد السلعة أو الخدمة للمستهلك ، ليحيطه علماً بها ويكون لديه قاعدة معلوماتية جيدة عنهما .

74-In-House Training and Development

التدريب و التنمية الداخليان

برامج تدريب وتنمية تصميمها وتنفيذها إدارة الموارد البشرية في المنظمات من أجل تطوير وتحسين أداء العاملين فيها . تحتاج هذه البرامج إلى توفر إمكانيات فنية ومادية وتجهيزات لدى المنظمة ، لذلك لا يستخدم التدريب والتنمية الداخليان إلا من قبل المنظمات الكبيرة ، التي لديها عدد كبير من العاملين ، وتمتلك هذه الإمكانيات لتنفيذ مثل هذه البرامج .

75-Initiative

المبادرة

ويسمى بعضها بعضهم بالمبادرة وهي إحدى صفات الموظف المتميز ، حيث يبادر من تلقاء نفسه لإنجاز ما هو مسند إليه من مهام ومسؤوليات ولا ينتظر رئيسه أو الآخرون لأن يحثوه على الإنجاز . وهو يقوم بمحاولات ذاتية للتأثير في الوقائع والأحداث من أجل إنجاز أهدافه ، وبالتالي يتصف بالأصالة في عمله ويجب العمل المبدع .

76-Initiative Decisions

قرارات المبادرة (المبادرة)

هي القرارات التي يتخذها أو التي تصدر عن رؤساء هجوميون يبحثون عن المشاكل ويحاولون التنبؤ بها قبل حدوثها ليعالجوها . كما يبحثون عن الفرص ليغتنموها ، ويصنعون قرارات دون أن يطلب منهم التصرف . هؤلاء الرؤساء يكونوا في العادة من أصحاب الطموح ، ولديهم رغبة عالية في الإنجاز ، وتكون قراراتهم ابتكارية ، التي يُطلق عليها القرارات الهجومية . وهذا عكس الرؤساء الخاملين الذين يرغبون إلزام جانب الأمان ويؤثرون السلامة (حسب اعتقادهم) ، والبقاء على ذلك حتى يحال إليهم قرار ، أو تجنب صنع قرار أطول مدة ممكنة .

77-Initiative Principle

مبدأ المبادرة

هو أحد مبادئ الإدارة ويقصد بها ، تشجيع العاملين (المروسين) وفتح الباب أمامهم لإبداء آرائهم ومقترحاتهم من أجل تطوير العمل . وجعلهم يساهمون في صنع القرارات بشكل عام ، والقرارات المتعلقة بهم بشكل خاص ، وهذا الأمر يتطلب توفير أمرين إثنين هما : الحرية والديموقراطية ، فهما يشعران الفرد بأهميته ، وأن له دور ، وهذا ما يرفع من معنويته ، وبالتالي حبه لعمله وللمنظمة معاً .

78-Innovation in Business

الابتكار (إبداع ، تجديد ، تحديث) في مجال الأعمال

تقديم شيء جديد (فكرة ، أسلوب ، سلعة ، خدمة ... الخ) ، لم يقدمها أحد إلى السوق من قبل . في ضوء هذا التعريف يأخذ الابتكار أحد المدخلين التاليين : الأول أن تقدم شيئاً جديداً للسوق ولم يقدمه أحد من قبل بحيث يؤدي إلى تحقيق منفعة لك وللمستهلك . الثاني أن تقدم شيئاً جديداً للسوق لشيء موجود فيه حالياً ، شريطة أن يكون مختلفاً عن وضعه الحالي وأن يحقق منفعة أكبر عن ما هو عليه الآن لك

وللمستهلك . إذاً يمكن القول أن الابتكار بمدخله السابقين هو استثمار لفرصة ما متاحة في السوق أو البيئة بشكل تحقق القيمة المضافة لصاحبها ، وفي الوقت نفسه تلي حاجة (منفعة) أو رغبة موجودة لدى المستهلكين في السوق .

79-Innovation Journey

رحلة الابتكار

مصطلح يستخدم للدلالة على المراحل التي تمر بها عملية الابتكار من مرحلة التفكير ومن ثم الفكرة المبدئية ، حتى مرحلة الوصول إلى الابتكار ، ووضعه موضع التنفيذ .

80-Innovative Marketing

التسويق المبتكر (الإبداعي)

هو التسويق المعاصر ، الذي يسعى وباستمرار إلى إكتشاف المزايا التنافسية وإدخال تحسينات مستمرة على المنتج ، وتقديم كل جديد للسوق ، من أجل تحقيق أعلى درجة ممكنة من الرضى والسعادة لدى المستهلكين وبشكل يتفوق على المنافسين . لذلك نجد بأن هذا التسويق هو على تواصل وتنسيق مستمرين وعالي المستوى مع إدارة الإنتاج والتصميم الهندسي .

81-Input-Output-Production Control

ضبط الإنتاج بأسلوب المدخل / المخرج

أحد الأساليب المستخدمة في ضبط الطاقة الإنتاجية لمراكز العمل والإنتاج ، حيث يجري بموجبه مقارنة ساعات العمل الفعلية في المركز الواحد مع ساعات العمل المخططة له . فإذا كانت ساعات العمل المخططة غير كافية لتغطية ساعات العمل الفعلية ، معنى ذلك أن هناك مشكلة في الطاقة الإنتاجية للمركز ، ويحتاج الأمر إلى إيجاد طاقة إنتاجية إضافية لسداد النقص في طاقة المركز الإنتاجية ، لتلبية ساعات العمل الفعلية أو المطلوبة منه .

82-Inputs

المدخلات

كافة المستلزمات التي يحتاجها إنجاز العمل ، أي التي تستخدمها عملية أو عمليات التشغيل ، لتحويلها إلى مخرجات (سلعة أو خدمة). والمدخلات قد تكون مادية كمواد الخام والأولية ، والعدد والآلات ، ورأس المال ... الخ ، أو معنوية كالجهود البشري ، والأفكار ، والابتكارات... الخ .

83-In-Service Training

التدريب أثناء الخدمة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

On-the-Job Training

التدريب أثناء العمل

84-Inside Order Takers

مستلمو طلبات الشراء داخل المحل

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة المبيعات ، ويشير معناه إلى رجل البيع الذي يستلم طلبات الزبائن عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني ، للعمل على تلبيةها من الجهة صاحبة العلاقة في الحل ، وبالتالي فعملهم ليس له علاقة بجذب الزبائن ، أو إتمام عملية البيع معهم ، إنما عملهم إجراءي بحث .

85-Insightful Thinking

التفكير القائم على البصيرة

يتشكل هذا التفكير من ثلاثة مكونات وفق ما جاء عن كل من "ستينبرج Stenberg ودافيدسون Davidson" صاحباً هذا المفهوم ، حيث اعتبراً هذا التفكير هو أساساً للإنجاز الإبداعي وهذه المكونات مايلي:

- الترميز الإنتقائي : ويشير مفهومه إلى قدرة الفرد المبدع على التعرف على تفاصيل المعلومات التي من المحتمل أن تكون مفيدة بالنسبة لحل مشكلة معقدة تواجهه .
- التوفيق الإنتقائي : ويشير مفهومه إلى قدرة الفرد المبدع التعرف على أكثر الطرق فعالية أو ملائمة ، التي يمكن من خلالها التوفيق بين أجزاء المعلومات من أجل الوصول إلى حل المشكلة .
- المقارنة الإنتقائية : ويشير مفهومها إلى قدرة الفرد المبدع التعرف على كيفية ربط أي جزء جديد من المعلومات ، مع المعرفة المتوفرة لديه ، بطريقة تؤدي إلى إيجاد تعددية حلول المشكلة موضع البحث والاهتمام .

86-Inspection Certificate of Goods

شهادة فحص بضاعة

شهادة تصدرها جهة أو مؤسسة مختصة ، تثبت فيها معاينتها لبضاعة معينة قبل تحميلها على ظهر الباطنة أو أية وسيلة شحن أخرى ، تؤكد فيها سلامتها ومطابقتها لمواصفات معينة .

87-Instant Control

الرقابة المتزامنة (الآنية)

هي التي تراقب العمل أولاً بأول ، فتقيس الأداء الحالي وتقيمه بمقارنته مع المعايير المحددة ، لاكتشاف الخطأ ساعة وقوعه ، والعمل على تلافيه فوراً ، لمنع إستفحال أثره الضار .

88-Insolvency

العسر المالي

يقصد به عدم تمكن المنشأة (أو فرد) من سداد إلتزاماتها المالية تجاه الغير في مواعيد إستحقاقها ، وذلك بسبب عدم توفر السيولة النقدية اللازمة لها . وبالتالي فالعسر المالي غير الإفلاس ، أي ليس هو الإفلاس ، فقد يكون لدى المنشأة أصول (بضاعة ، حسابات مدينة ، آلات ، ممتلكات...الخ) تفوق كثيراً الإلتزامات المترتبة عليها ، لكن لا توجد نقدية لسدادها في المواعيد المحددة . ويحدث العسر بسبب عدم التوازن في قائمة التدفق النقدي ، أي أن التدفقات النقدية الخارجة (المدفوعة) أكبر من الداخلة ، وبالتالي فالعسر حالة مالية مؤقتة تواجهها المنشآت .

89-Inssuing Store**مخزن الصرف**

مخزن فرعي ذو مساحة محددة تابع للمخزن الرئيس، يقوم بمهمة صرف طلبات كافة المواد التي يحتاج إليها العمل ، لذلك يخزن فيه جميع أنواع المخزون الموجودة في المخزن الرئيس (بكميات أقل) ، الذي يغذيه بشكل مستمر بكميات الأصناف التي قارب رصيدها إلى الإنتهاء .

90-Installment Purchasing**الشراء بالتقسيط**

يقوم المشتري بموجب هذا الشراء ، بدفع مبلغ معين من قيمة السلعة مقدماً عند شرائه وإستلامه لها، وباقي القيمة يدفعها على أقساط ولفترة زمنية محددة لحين الإنتهاء من سداد قيمتها . ولا تنتقل ملكية السلعة للمشتري ، إلا بعد سداد قيمتها بالكامل ، وأحياناً قد يتم نقل ملكيتها له ، لكن يضع البائع إشارة رهن عليها ، بحيث لا يمكنه بيعها أو التصرف بها ، لحين سداد آخر قسط من قيمتها . ويُباع هذا الشراء في مجال بيع السلع المعمرة كالسيارة ، والتلفاز وغيرها .

91-Instinct**الغريزة**

دافع وميل فطري دفين في أعماق الإنسان ، تجعله يستجيب بطريقة معينة وأحياناً عفوية لعوامل البيئة الخارجية ، حيث توجه سلوكه وتصرفاته بطريقة محددة من أجل إشباع بعض حاجاته ، وبشكل خاص الفسيولوجية ، كالطعام ، والجنس ، الأمومة لدى النساء ، الخوف... الخ . والغريزة تخلق مع الإنسان ، وهي غير مكتسبة .

92-Instinct Behavior and Sublimation Theory**نظرية السلوك الغريزي والسمو**

توضح هذه النظرية بأن الإنسان يسلك سلوكات كثيرة في حياته وجزء منها فطري أو غريزي ، وهذه السلوكات تتغير بتغير المثيرات ، فقد تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية وتستبدل بسلوكات أخرى متكيفة مع المثيرات الجديدة . وتشير هذه النظرية إلى أن الغرائز الفطرية تتغير وتسمو وترتقي وتتطور بشكل أكثر تنظيماً ، لمواكبة تطور المجتمع ومبادئه وقيمه السائدة فيه ، والذي يعيش فيه الإنسان .

93-Instinct to Contrarience**نزعة المخالفة**

حب الفرد لمخالفة الآخرين في أفكارهم ، وآرائهم ، والتصرف بأشكال مغايرة لسلوكاتهم ، وقد تكون المخالفة مجرد المخالفة ، أو تكون مجرد الظهور على مبدأ خالف تعرف .

94-Instructural Training**التدريب التعليمي**

يتم هذا التدريب من خلال محاضرات ومناقشات تنفذ وتدير مع المدربين داخل قاعات تدريسية ، يقوم فيها شخص يدعى بالمدرّب المعلم Instructor بشرح المادة التعليمية التدريبية للمتدربين نظرياً

ومناقشتها معهم ، مستخدماً عدداً من مساعدات التدريب مثل :جهاز إسقاط ، باور بونيت ، فيديو ، جداول ، خرائط توضيحية ... الخ .

95-Instrumental Conditioning Learning Theory

نظرية التعلم الشرطية الوسيطة

تقوم هذه النظرية على مبدأ الغريزة وحب البقاء ، فالإنسان الطبيعي يُقدم عادة على السلوك الذي يعود عليه بالمنفعة ويقوم بتكراره إذا حقق له هذه المنفعة عند تكراره ، ويتعد عن السلوك الذي لا يحقق له منفعة أو يحقق له الضرر. يفهم من ذلك أن تكرار السلوك وعدم تكراره تكون مشروطة باستمرار وجود المنفعة والضرر عند تكرار نوعي السلوك اللذان حققا النفع والضرر. فإذا أردنا أن نحفز العاملين على السلوك الإيجابي المرغوب فيه ونعلمهم تكراره ، علينا تقديم الحوافز الإيجابية المكافآت في كل مرة يتكرر هذا السلوك المرغوب ، وإلى جانب ذلك يتوجب وجود حوافز سلبية (عقوبات) مستمرة نوقعها بحق كل من يسلك سلوكاً غير مرغوب فيه ، ويتكرر العقاب عند تكرار هذا السلوك . بهذه الحالة يتعلم الأفراد أن يكرروا السلوك المرغوب ، ويمتنعوا عن السلوك غير المرغوب .

96-Insurance Agent

وكيل تأمين

ويسميه بعضهم بمندوب تأمين ، وهو موظف يعمل لصالح شركة تأمين يقوم ببيع بوالصها للغير ويساعد الزبائن المحتملين على اختيار نوعية هذه البوالص التي تناسب حياتهم وظروف عملهم ، بشكل توفر الحماية لممتلكاتهم وأرواحهم وصحتهم .

97-Insurance Certificate

شهادة تأمين

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Insurance policy

بوليصة تأمين

98-Insurance Policy

بوليصة تأمين

عقد أو وثيقة تصدر عن شركة تأمين (أو وكيلها) لصالح المؤمن لديها على بضاعة ، سيارة... الخ ، ضد أخطار معينة ومحددة في العقد أو الوثيقة ولفترة زمنية محددة ، حيث في حالة حدوث الضرر ، ستقوم شركة التأمين بتعويض المؤمن بقيمة هذا الضرر .

99-Intangible Assets

الأصول غير الملموسة

ويسمونها بعضهم بالأصول المعنوية ، وتعد من الأصول المالية غير المادية ، كشهرة المحل ، العلامة التجارية ذات السمعة الجيدة ، براءة الاختراع .

100-Intangible Resources

موارد غير ملموسة

هي إحدى المدخلات التي تستخدمها المنظمات في سبيل تحقيق مخرجاتها ، وهي موارد معنوية وليست مادية مثل : رسالة المنظمة ، وثقافتها التنظيمية ، والشهرة التجارية (شهرة المحل)... الخ .

101-Integrated Concept of Human Relations

مفهوم العلاقات الإنسانية المتكامل

مجموعة من النشاطات التي تتضمن قواعد وأسس تم وضعها في ضوء نتائج دراسات نظرية وميدانية ، الغاية منها جعل الأفراد العاملين في المنظمة راضين وسعداء ، ومرتبطين بها ، ويسهمون إسهاماً فعالاً في تحقيق أهدافها . وهي في سبيل ذلك تركز بشكل مباشر وغير مباشر على رفع الروح المعنوية ، بإعتبارها الوسيلة الأساسية والفعالة لرفع إنتاجية وفاعلية أداء العاملين . ويشتمل المفهوم المتكامل على النشاطات التالية التي لها إنعكاس مباشر وغير مباشر على الروح المعنوية :

- إيجاد التوافق والتكامل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها .
- تحقيق المعاملة الإنسانية الطيبة للعاملين .
- توفير القيادة الإدارية القادرة على زرع حب العمل والانتماء والولاء للمنظمة .
- توفير الحوافز المادية ، والمعنوية ، والفكرية .
- توفير المناخ المادي المناسب في مكان العمل .
- توفير السلامة والصحة المهنية في مكان العمل .
- تعيين الفرد المناسب في العمل الذي يتناسب مع إمكانياته وقدراته .
- توفير التعلم والتدريب المستمرين للعاملين .
- توفير مسارات ترقية متنوعة للعاملين .

102-Integrated Planning and Control

التخطيط والرقابة المتكاملان

قاعدة في مجال التخطيط تفيد : " بأن عملية التخطيط توفر الأساس الذي بناء عليه تتم عملية الرقابة " . وهذا يعني أن التخطيط يوفر المعايير (الأهداف) التي على أساسها تتم عملية متابعة تنفيذ الخطة ، وجمع المعلومات عن الأداء الفعلي ، لتقارن بالمعايير ، لتحديد مدى إنجاز أو تحقيق التخطيط الموضوع . وعليه يمكن القول أن الرقابة إمتداد للتخطيط وهما وظيفتان من وظائف العملية الإدارية ومتكاملتان .

103-Integrative Management Approach

مدخل الإدارة المتكاملة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

System Theory

نظرية النظام

104-Integrity Test

إختبار الأمانة والإستقامة

يستخدم هذا الاختبار للكشف عن درجة الأمانة المتوفرة في المتقدمين للعمل في المنظمات على اختلاف أنواعها ، وهي أحد الشروط المطلوبة للتعين في جميع الوظائف ، لكنها مهمة جداً بالنسبة للوظائف التي تحتاج إلى توفر قدر عالي من الأمانة لدى شاغليها كوظائف الشرطة ، والدفاع ، والمالية ، والمصارف . ويتم تحديد درجة الأمانة من خلال هذا الاختبار ، بأن توجه لطالب العمل والتوظيف قائمة من الأسئلة المباشرة وغير المباشرة ، حيث من خلال تحليل إجاباته يمكن معرفة درجة الأمانة الموجودة لديه ، ومثال عن هذه الأسئلة ما يلي :

- ماذا تفعل لو أخذت شيئاً لا يخصك عن طريق الخطأ ؟
- إذا وجدت محفظة نقود في الشارع ماذا تفعل وأنت تحتاج كثيراً للمال ؟
- ما رأيك بطباخ في مطعم يتقاضى إكراميات من الزبائن ؟

105-Intellectual Property

ملكية فكرية

ملكية خاصة غير ملموسة ذات قيمة ناتجة عن نشاط ذهني توصل إليه شخص أو شركة في مجالات المعرفة مثل الاختراعات ، تأليف الكتب ، الأدوية الجديدة ، تصاميم هندسية مبتكرة الخ . هذه الملكية يقوم صاحبها بتسجيلها بشكل قانوني لدى هيئات مختصة حكومية ودولية لحمايتها من الانتهاك أو السرقة ، لأنها تعتبر حقاً وملكاً لصاحبها لا يجوز سرقتها أو التعدي عليها بالإقتباس أو التقليد دون إذن مسبق من مالكيها .

106-Intellectual Skill at Work

المهارة الفكرية أو الذهنية في العمل

يسمى بعضها بعضهم بالمعرفة الإجرائية التي تشتمل على المفاهيم والقواعد والإجراءات المتعلقة بتنفيذ عمل ما أو مهمة معينة ، بشكل تمكن صاحبها من معرفة كيفية أداء هذا العمل أو هذه المهمة بشكل جيد .

107-Intelligence Test

إختبار الذكاء

يسميه بعضهم باختبار القدرة الذهنية ويسعى إلى قياس مستوى الذكاء الإنساني وتحديد درجته ، ويستخدم بشكل خاص في مجال إختبار الموارد البشرية للعمل في المنظمات بوظائف هامة وحساسة تحتاج إلى مقدرة عالية من الذكاء كوظائف البحث العلمي والاختراعات والمديرين .. الخ . ويختص هذا الإختبار بتحديد درجة ذكاء الفرد ومقارنتها مع درجة الذكاء المطلوبة للوظيفة ، من أجل تحديد صلاحيته للتعين . كما يستخدم هذا الإختبار في قياس درجة ذكاء الأطفال الصغار لتحديد مجالات إبداعهم لتنميتها . ويشتمل إختبار الذكاء على عدة إختبارات منها : إختبار القدرة على الفهم والإستيعاب ، إختبار القدرة العددية ، إختبار الإبداع ... الخ .

108-Intelligent Supporting Systems

نظم الدعم الذكية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Expert Systems النظم الخبيرة

109-Intensive Distribution Channels

قنوات التوزيع المكثف

قيام المنتج بعرض سلعته للبيع لدى تجار الجملة والتجزئة في جميع المناطق الجغرافية التي يحتمل أن يكون فيها طلب عليها من قبل المستهلكين في هذه المناطق ، بحيث تكون متاحة أمامهم للشراء في أي وقت يشاؤون . ويلجأ المنتجون إلى هذا التوجه عادة ، في حالة كون المنافسة في السوق شديدة وبشكل خاص في السلع الاستهلاكية .

110-Inter Office Memorandum

المذكرة الداخلية

هي المراسلة التي تتم داخل المنظمة ، أي التي يتم تداولها بين الوحدات الإدارية داخل هيكلها التنظيمي . وتصدر المذكرة الداخلية من قبل أصحاب السلطة ، وذلك من أجل نقل أو تعميم معلومة داخل المنظمة .

111-Interactional Theory of Leadership

النظرية التفاعلية في القيادة الإدارية

يقوم مفهوم هذه النظرية عن القيادة الإدارية على أساس التفاعل المتكامل بين شخصية القائد، ومروسيه (حاجاتهم ، إتجاهاتهم ، مشكلاتهم) ، والجماعة كفريق عمل يرأسه (علاقات أعضائها وخصائصها) ، والمواقف التي تحددها طبيعة العمل نفسه . وعليه تركز هذه النظرية على إدراك القائد لذاته ولمروسيه ، وإدراك المرؤوسين للقائد ، والإدراك المشترك بين القائد والمرؤوسين للجماعة ككل والمواقف التي تواجهها . فالقائد في ظل مفهوم هذه النظرية هو عضو عامل في الجماعة يشاركهم مشكلاتهم وآمالهم ، وهم يشاركونه ويعاونونه من أجل معالجة مواقف العمل وتحقيق أهدافه .

112-Interest

فائدة

مبلغ من المال على شكل نسبة مئوية من إجمالي المبلغ يضيفها المقرض على المبلغ الذي أقرضه للغير .

113-Interest Expenses

نفقات الفوائد

تمثل هذه النفقات ، الفوائد التي يدفعها المصرف مقابل حصوله على إيداعات المودعين للأموال .

114-Interest Income

الدخل الناتج عن الفائدة

يتشكل هذا الدخل في المصرف من الفوائد والرسوم الناتجة عن منح المصرف القروض لعملائه .

115-Interest Rate

معدل الفائدة

يقصد به نسبة الفائدة السائدة التي تتقاضاها المصارف التجارية على القروض التي تمنحها لعملائها ، وتكون بتوجيه وإشراف المصرف المركزي .

116-Interest Margin**هامش الفائدة**

ينتج هذا الهامش في المصرف من خلال طرح النفقات الناجمة عن الفوائد المدفوعة للمودعين من الدخل الناتج عن منح القروض .

117-Interesty Test**إختبار الإهتمامية**

ويسميه بعضهم باختبار الميول، وهو أحد الإختبارات المستخدمة في مجال عمليات إختيار الموارد البشرية للتعين في المنظمة ، والغاية منه الكشف عن إهتمامات وميول المتقدم للتعين ومدى توافقها مع طبيعة الوظيفة المتقدم للعمل فيها ، وبمعنى آخر لمعرفة هل توفر الوظيفة أوتشبع إهتماماته وميوله أم لا ؟ وقد وضع شخص يدعى "كودر Coder" قائمة توضح الإهتمامات والمهن المناسبة لها منها على سبيل المثال :

<u>المهنة</u>	<u>الميول</u>
مصور ، ممثل ، رسام ، مصمم أزياء	فنية :
مزارع ، صياد	خلوية :
ممرض ، مدرس ، موجه تربوي ، علاقات عامة	اجتماعية :

118- Interfirm Comparison**المقارنة بين الشركات**

تم هذه المقارنة من خلال جمع البيانات والمعلومات الخاصة بأعمال الشركات الأخرى التي تزاوّل نفس الصناعة ، وتحليلها ومن ثمّ مقارنتها مع أداء شركة معينة ، من أجل الحكم على مستوى أداء الشركة مقارنة بأداء الشركات الأخرى .

119- Interindividual Conflict**الصراع داخل الفرد**

يحدث هذا الصراع نتيجة وجود حاجتان أو رغبتان متضادتان مع بعضهما داخل الفرد ، فالأولى تدفعه لأن يعمل أو يسلك سلوكاً معيناً، في حين أن الثانية تنهيه وتمنعه من ذلك . وأصدق مثل عن هذا الصراع الداخلي هو الصراع بين الخير والشر.

120-Interrupter Manufacturing**التصنيع المتقطع**

بموجبه يتم العمل داخل المصنع وفق ما يتم إستلامه من طلبات من قبل الزبائن ، أي أن الإنتاج والعمل المصنعي من حيث كمية الإنتاج ، ومواصفاته ، وجودته ، يتم وفق رغبة وطلب الزبون ، وعندما لا يكون هناك أي طلب من الزبائن يتوقف العمل في المصنع .

121-Interlinking System of Production Line**نظام خط الوصل الداخلي لخط الإنتاج التجميعي**

نظام صممه رائد صناعة السيارات الأمريكي "هنري فورد Henry Ford" واستخدمه على خط تجميع إنتاج السيارات في شركته المشهورة فورد . بموجب هذا النظام جعل فورد لكل مرحلة من مراحل خط تجميع السيارات خط تموييني خاص بها يمولها مباشرة باحتياجاتها من مستلزمات الإنتاج والعمل ، ضماناً لاستمرار العمل الإنتاجي على خط الإنتاج ومنع خطر توقفه .

122-Intermediary Decisions

قرارات وسيطة

القرار الوسيط هو ليس قراراً أساسياً ، ويتخذ في ضوء وخدمة قرار سابق ، ويمكن توضيحه بالمثال التالي: إتخذ مجلس الإدارة قراراً معيناً وفوض المدير العام بتنفيذه والإشراف عليه ، وبالتالي فهو مسؤول في هذه الحالة عن صحة التنفيذ . في ضوء ذلك يحق للمدير العام صنع قرار أو أكثر (وسيط) لتفعيل قرار مجلس الإدارة ووضعه موضع التنفيذ بشكل صحيح .

123-Internal Communications

الاتصالات الداخلية

هي الاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل المنظمة بين الوحدات الإدارية والعاملين فيها أثناء العمل ، لتبادل المعلومات ، ونقل الأوامر والتوجيهات ، وإرسال التقارير الخ ، ويستخدم فيها وسائل اتصال متعددة مثل : الاتصال الشخصي Face-to-Face ، الاتصال الهاتفي ، المذكرات والتقارير ، الإنترنت ، الديكتافون... الخ .

124-Internal Control

الرقابة الداخلية

هي التي تتم داخل المنظمة ، وتمارس من قبل كافة الرؤساء ، على إختلاف مستوياتهم الإدارية ومجال عملهم ، وقد تمارس من قبل وحدة إدارية متخصصة بالعملية الرقابية .

125-Internal Customer

الزبون الداخلي

صفة أطلقتها إدارة الجودة الشاملة على العنصر البشري في العمل للدلالة على مدى أهميته وضرورة تحفيزه بشكل جيد ورعايته ومعاملته وكأنه زبون ، فهو صانع الجودة التي يتوقف عليها رضى زبائن المنظمة الخارجيين ، فإذا جعلناه راضي وسعيد ، إذاً سيحقق لنا الجودة التي نريدها، والتي ترضي زبائن المنظمة في السوق ، وهذا يعني النجاح والبقاء .

126-Internal Customer Performance Appraisal

تقييم أداء العاملين من قبل الزبون الداخلي

يقصد بالزبون المقيم هنا كل من له علاقة مع الموظف الخاضع لعملية تقييم أدائه داخل المنظمة . فلضمان الموضوعية في تقييم أداء العاملين وإعطاء فكرة حقيقية عن مستوى أدائهم ، لم يعد يُعتمد على تقييم المشرف المباشر فقط ، بل أصبح يُعتمد على مقيمين آخرين لتوفير تغذية عكسية أوفر وأدق عن مستوى أداء العاملين . من هذا المنطلق أصبح تقييم أداء الفرد يتم من قبل رئيسه المباشر، وزملائه في

العمل ، ومن قبله (تقييم ذاتي) ومن قبل أي شخص له علاقة معه ، فمن خلال هذا التنوع في مصادر المعلومات ، يمكن ضمان الموضوعية والدقة في التقييم بدرجة جيدة .

127- Internal Environment

بيئة المنظمة الداخلية

تشتمل على كافة المتغيرات (العوامل) التي تقع داخل نطاق أو حدود المنظمة وتؤثر في نشاطها إيجاباً أو سلباً ، مثل مهارة العاملين ، أنظمة العمل ، القيادة ، السياسات... الخ . فسياسة الحوافز الجيدة على سبيل المثال لا شك أنها ترفع من معنويات العاملين ومستوى أدائهم ، وبالتالي يؤثر هذا المتغير الداخلي إيجاباً في كفاءة المنظمة وفعاليتها ونشاطها الكلي .

128-Internal Environment Scan

المسح التحليلي لبيئة المنظمة الداخلية

يهدف هذا التحليل إلى تحديد ودراسة جوانب القوة والضعف الموجودة في موارد وإمكانات المنظمة ، لمعرفة مدى قدرتها على إستغلال الفرص ومواجهة المخاطر الموجودة في بيئتها الخارجية ، وبالتالي يعد هذا التحليل الخطوة الأولى في تكوين إستراتيجية المنظمة المستقبلية .

129-Internal Human Resources Recruitment

إستقطاب الموارد البشرية الداخلي

حث وترغيب العاملين داخل المنظمة للتقدم للتعين في الوظائف التي تخلو لديها (الشاغرة) بدلاً من إستقطاب عاملين من خارجها . والغاية من ذلك رفع روحهم المعنوية وتحفيزهم وإتاحة الفرصة أمامهم للإنتقال إلى وظائف أفضل من وظائفهم الحالية من الناحية المادية ، والمعنوية ، والمالية .

130-Internal Labor Market

سوق العمل الداخلي

مصطلح معروف في مجال إستقطاب وإختيار الموارد البشرية من أجل التعيين والتوظيف . ويمثل هذا السوق العاملون في المنظمة ذاتها وما لديهم من مؤهلات علمية ، ومهارات ، وخبرات ، والدورات التعليمية والتدريبية التي خضعوا لها ، حيث تقوم المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية فيها ، بانتقاء أفضلهم للتعين في الوظائف الشاغرة لديها سواء عن طريق الترقية أو النقل الأفقي، بعد مقارنة مواصفاتهم مع مواصفات الوظائف الشاغرة لديها .

131-Internal Movement of Employees

حركة العاملين الداخلية

هي حركة تنقلات وظيفية عمودية وأفقية مخططة عبر المستويات الإدارية داخل المنظمة ، وتتم هذه الحركة من خلال الترقية (نقل عمودي) ، ونقل أفقي في ذات المستوى الإداري ، أي من وحدة إدارية إلى أخرى في ذات المستوى الإداري ، وتنفذ هذه الحركة من خلال مايلي :

- تحديد الوظائف الخالية .
- إنتقاء العاملين المناسبين لشغل هذه الوظائف ونقلهم (عمودي ترقية ، ونقل أفقي) .

- تأهيل وتدريب العاملين الذين نُقلوا للوظائف الشاغرة .

132- Internal Process Customer Satisfaction

رضى زبون العملية

مصطلح شاع إستخدامه في مجال إدارة الجودة الشاملة ، ويهدف إلى تحقيق الإعتمادية المتبادلة بين العاملين الذين ينفذون عملاً واحداً مكوناً من عدة خطوات أو مراحل . فالفرد الأول (أو الفريق) الذي يؤدي الخطوة أو المرحلة الأولى هو ممول للفرد الثاني (أو الفريق) الذي يؤدي الخطوة أو المرحلة التالية الذي يسمى بالنسبة له بالزبون الداخلي ، الذي يجب أن يحقق لديه الرضى عن ما قدمه إليه (جودة) ليتمكن هو (الثاني) من أن يؤدي الخطوة الثانية بجودة ليرضى عنه الشخص الذي يليه (الشخص الثالث) المكلف بأداء الخطوة الثالثة . بهذا الشكل يكون لدينا سلسلة من المراحل أو الخطوات يقع عليها ممولون وزبائن تربطهم علاقات تكاملية ويسعون جميعاً إلى إنجاز العمل الواحد المكلفون به بأعلى جودة ممكنة . يتضح من ذلك أن كل مرحلة هي ممول للمرحلة التالية وزبون للمرحلة السابقة .

133-Internal Quality Failure Cost

تكلفة إخفاق الجودة الداخلي

هي التكاليف التي تتحملها المنظمة والناجمة عن صنع الإجراءات التصحيحية ، لعدم مطابقة المنتج للمواصفات ومستوى الجودة المحدد والمطلوب ، أي بعد إكتشاف الانحرافات أو الأخطاء أثناء وبعد العملية الإنتاجية ، وقبل وصول المنتج للمستهلك في السوق . وتمثل هذه التكلفة بكلفة الوحدات المنتجة التي لا يمكن إصلاحها (خرقة) ، وكلفة إعادة فحص الوحدات بعد تلافي العيب الذي فيها للتأكد من سلامتها ، وكلفة دراسة وتحليل أسباب العيب الذي ظهر في الوحدات المنتجة... الخ .

134-Internal Source of Human Resources

مصدر الموارد البشرية الداخلي

تعتبر العديد من المنظمات الموارد البشرية التي تعمل لديها مصدراً يمكن الإعتماد عليه في توفير حاجتها من العاملين ، حيث يمكن توفير هذه الحاجة عن طريق الترقية ، والنقل الوظيفي الأفقي من وحدة إدارية لديها فائض من العاملين إلى وحدة أخرى لديها نقص .

135-Internal Sustained Growth Strategy

إستراتيجية النمو المدعوم داخلياً (ذاتياً)

عملية تخطيطها وتنفيذها المنظمات لتطوير وتحسين وتوسيع نشاطها المستقبلي بالإعتماد على إمكاناتها ومواردها الذاتية مثل الإعتماد على إحتياطياتها النقدية ، زيادة كفاءة إستخدام مواردها ، تحسين مستوى الجودة من خلال رفع كفاءة ومهارة العاملين فيها ، تعديل وتطوير الآلات الحالية... الخ .

136-Internal Staffing & Future Career

التشكيل الداخلي لقوة العمل ورسم مسار مستقبلها الوظيفي

يمثل التشكيل مجموعة القرارات التي تتخذها المنظمة في مجال إدارة الموارد البشرية، التي بموجبها تنظم حركة إنتقال الموظفين بين الوظائف عبر المستويات الإدارية التي يشتمل عليها هيكلها التنظيمي . وهذه الحركة لها ثلاثة إتجاهات : عمودي للأعلى (ترقية) ، للأسفل (تزييل الدرجة الوظيفية عقوبة) ، أفقية في نفس المستوى الإداري .

137-Internal Training

التدريب الداخلي

هو الذي يتم داخل المنظمة ، حيث تمتلك بعض المنظمات الكبيرة إمكانيات وقدرات فنية ومالية تمكنها من تخطيط وتنفيذ برامج تدريب خاصة للعاملين لديها . ويقوم بهذه المهمة وحدة إدارية فيها متخصصة في هذا المجال ، وهي تابعة لإدارة الموارد البشرية .

138-International Franchise Association

الجمعية الدولية لحقوق الإمتياز والترخيص

جمعية دولية تنظم وتشرف على عمليات منح حقوق الإمتياز والترخيص من قبل الشركات الكبيرة لشركات أخرى أصغر حجماً في مجالي الصناعة والخدمات ، لتقوم الثانية بتصنيع نفس السلعة أو تقديم نفس الخدمة التي تنتجها أو تقدمها الأولى ، ومن أمثلة هذه الشركات الكبيرة شركة هوندا للسيارات التي منحت ماليزيا حق تصنيع سياراتها ، وشركة شيراتون ، وماكدونالدز اللتان منحتا العديد من الشركات حق إستخدام إسمها ومواصفات وأصول وجودة تقديم خدماتها، لقاء مبلغ متفق عليها بين الطرفين .

139-International Labor Organization

منظمة العمل الدولية

إحدى المنظمات التابعة لهيئة الأمم المتحدة مكانها في مدينة جنيف بسويسرا ، هدفها تحسين أحوال وظروف العمل في المنظمات ، من خلال دراسات تقوم بها وتعمم نتائجها على المنظمات في دول العالم .

140-International Organization Administration

إدارة المنظمات الدولية

يقصد بالمنظمات الدولية ، بالمنظمات التي لاتتبع دولة معينة ، كمنظمة الأمم المتحدة ، وجامعة الدول العربية وغيرها . وتسعى هذه المنظمات وإداراتها إلى خدمة المجتمع العالمي في مجالات الصحة والزراعة ، والإقتصاد... الخ ، وهي تستخدم في سبيل ذلك إمكانيات تسهم في تقديمها دول متعددة ، هذه الإمكانيات المادية والبشرية تحتاج إلى إدارة تستخدم التخطيط ، والتنظيم ، والتنسيق، والإشراف ، والتوجيه ، والرقابة لتحقيق أهدافها . إذاً يمكن القول بأن إدارة المنظمات الدولية وأهدافها ومجالات عملها والمشاكل التي تتعامل معها ، تختلف عن الإدارة الحكومية (العامة) وإدارة الأعمال ، فالمنظمات الدولية لها أنظمة مالية وإدارية خاصة بها تتناسب مع طبيعة عملها ، وهي تتصف بعدم التناغم بين العاملين فيها ، لأنهم من جنسيات وثقافات متعددة ومختلفة .

141-International Standardization Organization(ISO)

المنظمة الدولية للمقاييس أو المعايير

منظمة دولية أحدثها الاتحاد الأوروبي ومقرها في مدينة بروكسل في بلجيكا ، معنية بمسألة تحقيق الجودة في الشركات ، حيث قامت بوضع معايير للجودة وضبطها في كافة أنواع الشركات ، وتمنح شهادتها للجودة لكل شركة تطبق هذه المواصفات أو المعايير ، بعد التأكد ميدانياً وعلى الواقع من أن الشركة الطالبة للحصول على شهادتها للجودة قد طبقت معاييرها . وقد أصدرت هذه المنظمة شهادتها لعام (1994) ، ثم أصدرت شهادة أخرى بمعايير أوسع وأشمل من الشهادة الأولى وسمتها (ISO2000) .

142-Internet

شبكة الإنترنت

شبكة ربط إلكترونية ، تقوم بربط عدد هائل من مستخدميها عبر العالم ، عن طريق الشاشات الحاسوبية الطرفية الموجودة لديهم ، حيث يمكن من خلالها الإتصال مع مراكز المعلومات ، والمنظمات ، ومراكز البحث العلمي ، والأفراد ، عبر مواقعهم على شبكة الإنترنت ، لتبادل المعلومات ، والشراء والبيع... الخ.

143-Internet Human Resources Recruitment

إستقطاب الموارد البشرية عن طريق الإنترنت

أسلوب معاصر يستخدم في مجال إستقطاب القوى العاملة التي تحتاجها المنظمات ، حيث تقوم بالإعلان عن حاجتها عبر موقعها على الإنترنت . ويشتمل الإعلان عادة على ملخص عن مسميات الوظائف الشاغرة لديها ، وموجزاً عن طبيعة العمل فيها ، ورواتبها ، ومواصفات شاغليها... الخ . ويحدد الإعلان الكيفية التي يمكن الحصول على طلب التوظيف من خلال شبكة الإنترنت . فعن طريق هذا الإعلان يمكن للباحثين عن فرص عمل أن يحصلوا على طلب توظيف وإرساله عبر الإنترنت لموقع المنظمة المعلنة .

144-Internet Training

التدريب عن طريق الإنترنت

تلجأ المنظمات الكبيرة ذات الانتشار الجغرافي الواسع ، إلى إستخدام الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت ، لنقل المادة التدريبية إلى المتدربين في كافة فروعها ، حيث يمكن تبادل المعلومات والتوجيهات التدريبية بين المدربين والمتدربين دون أن يكونوا وجهاً لوجه . ويمكن عن طريق برمجة المعلومات التدريبية ألا يكون هناك مدرباً ، حيث يتولى الحاسوب مهمة المدرب .

145- Interpersonal Skills

مهارات إقامة العلاقات الشخصية مع الآخرين (التواصل)

تشكل القدرة على التعامل الإيجابي مع الآخرين والتعاون معهم والإتصال بهم والتعايش مع أعضاء الجماعة ، مهارات أساسية يجب توفرها في من يبحث عن فرصة عمل في إحدى المنظمات . فالفرد الذي يفتقر لمثل هذه المهارات ، سيجد فرص العمل قليلة أمامه ، وإن وجد لن يكون أدائه جيداً ، فالمطلوب

الآن موظف عامل... الخ إجتماعي قادر على التواصل الإيجابي مع الآخرين ، خاصة لنوعية معينة من الوظائف التي لها إحتكاك مستمر مع الجمهور كالعلاقات العامة ، المصارف ، الإستعلامات ، الفنادق... الخ.

مدخل الإتصال التفسيري 146-Interpretative Communication Approach

يُعد هذا المدخل محاولة لفهم ردة فعل المتصل به تجاه رسالة تصله من قبل المتصل ، كيف يفسرها ، وكيف يفهمها ، وكيف يستجيب لما هو مطلوب فيها ومتوقع . ينطلق هذا المدخل من معلومة مفادها : أن المتصل يتوقع أن يفهم المتصل به ما يريد من إتصاله ويستجيب لرسالته ، لكن السؤال هل هذا أكيد أن تكون الإستجابة حسب المتوقع . في الواقع الإجابة عن هذا السؤال تحمل إجابة نعم أو لا في الوقت نفسه . فداخل المنظمة تحدث مئات الإتصالات بين أعضائها فبعضها تتم الاستجابة له وفق المتوقع وبعضها الآخر لا ، ذلك لأن مسألة الإستجابة مرتبطة بمدى تفسير المتصل به وفهمه لما هو مطلوب في الإتصال أو الرسالة وإمكاناته وخصائصه الشخصية والظروف المحيطة به . لذلك يطلب هذا المدخل من المتصل أن يوضح ويفسر مضمون إتصاله للمتصل به ، ويتأكد من فهمه له بشكل صحيح ووفق ما يريد ويتوقعه من مستقبل إتصاله ، ويتأكد أيضاً من أن ردة فعله كانت حسب ما كان يتوقعه ويريده .

الإستقطاب التعارفي 147-Interrelationship Recruitment

أسلوب تستخدمه المنظمات في مجال إستقطاب حاجتها من الموارد البشرية من طلاب الجامعات في السنة الأخيرة قبل تخرجهم منها ، حيث تتفق معهم على توظيفهم لديها في وظائف معينة ولفترة زمنية محددة (غالباً في إجازة الصيف) يتعرفون خلالها على جو العمل في المنظمة المستقطبة وظروفه ، وفي المقابل تتمكن المنظمة من التعرف عليهم والحكم على أهليتهم للتوظيف لديها مستقبلاً بعد تخرجهم من جامعاتهم . ويتقاضى الطلاب خلال عملهم المؤقت لدى المنظمة راتباً محدداً فقط ، وهم لا يحصلون على أية مزية وظيفية تمنح للعاملين الدائمين لديها . وتجدر الإشارة بأن بموجب هذا الإتفاق لا تكون المنظمة ملزمة بتوظيفهم بعد إنتهاء فترة التوظيف التعارفي .

مقابلة 148-Interview

إتصال شفهي شخصي يأخذ شكل لقاء يتم بين شخص يدعى بمنفذ المقابلة مع شخص آخر (أو مجموعة أشخاص) ، من أجل الحصول على معلومات منه مباشرة أو تزويده بمعلومات بشكل مباشر . وتستخدم المقابلة في كافة مجالات حياتنا ، وخاصة في مجال عمليات إختيار القوى العاملة للتعين في المنظمات ، وتمتاز بأنها وسيلة مباشرة في جمع المعلومات والتزود بها .

جسم المقابلة 149-Interview Body

يقصد به جوهر أو لب المقابلة الذي يعبر عن الأسئلة الأساسية والرئيسية التي سيطرحها منفذ المقابلة على الشخص الذي تجري مقابله ، وبالتالي لا غنى عنها وتمس صلب موضوع المقابلة .

150-In-the Basket Training**التدريب في السلة**

أسلوب يستخدم لتدريب الإداريين وخاصة مستوى الإدارة العليا ، بموجه يزود المتدرب يومياً وطوال فترة التدريب ببريد عمل فيه مواضيع شتى ومشاكل مختلفة ، ويطلب منه إبداء رأيه فيها وصنع قرارات بشأنها . هذه الآراء والقرارات يجري تقييمها من قبل المدرب ، فتصحح له أخطائه ويوضح له الآراء والقرارات النموذجية ، ليتعلم منها ويطبقها في حياته العملية عندما يصادف ما يشابهها .

151-In- Tray Training**التدريب في الصينية (السلة)**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

In –the Basket Training

التدريب في السلة

152-Intrinsic Motivation**دافعية داخلية**

ويسمى بعضها بعضهم بالدافعية القوية التي جاء مفهومها عن طريق المفكر السلوكي "فريدريك هيرزبرج Frederick Herzberg" الذي وضح بأن الدافعية الإنسانية تتشكل من مصدرين خارجي وداخلي (باعث داخلي) الذي هو موضوع مصطلحنا هنا . فالدافعية الداخلية تعني أن دافع الفرد للعمل والسلوك نابع من داخله أو ذاته ومن قناعاته الشخصية ، وبالتالي فالدافعية في هذه الحالة لا تتشكل ولا تتحرك بعوامل أو مؤثرات خارجية . فعندما نريد أن نعلم ونعود الطفل على الصلاة من الخطأ بمكان (وفق هذه الدافعية) أن نكافئه بالمال على الصلاة ، التي هي في هذه الحالة ليست نابعة من قناعاته ، بل نعمل على إقناعه بأن الصلاة تدرأ عنه نار جهنم وأن ثوابها عند الله كبير . وقال هيرزبرج أن الشخص الذي لديه دافعية داخلية نجد أنه يدرك ذاته عادة ، ويسيطر على سلوكه وتصرفاته الشخصية ، ويرغب بالخوافز والإشباع المعنوي أكثر من المادي .

153-Introversive Management**الإدارة المنطوية على نفسها**

هي التي لا تعطي إهتماماً كبيراً لمدى تأثير البيئة الخارجية في نشاط المنظمة وفاعليتها ، وينحصر إهتمامها الأكبر بالمتغيرات الداخلية فيها ، وإن أية عملية تطوير وتحديث وتحسين لعمل المنشأة يجب أن ينبع من داخلها ، وتقييم أدائها الجزئي والكلّي يقوم على تحقيق معايير نابعة من قناعاتها الذاتية ، والربح من وجهة نظرها يأتي من خلال الوفرة في التكاليف ، وليس من خلال رضى الزبون والمجتمع والبيئة اللتان تعملان في كنفهما . ويمكن القول أن مسألة الرؤية لدى هذه الإدارة هي رؤية محدودة وقصيرة الأجل ، وليس لديها قناعة كافية بمسألة المفهوم الإستراتيجي ، ونظرتها التنظيمية نظرة جزئية وليست كلية ، حيث كل جزء في المنظمة له أهداف عليه أن يحققها ويُقيّم على أساس ذلك ، ويمكن القول أن هذه الإدارة تؤمن بأن المنظمة نظام مغلق .

154-Introversive Personality

شخصية إنطوائية

يتصف صاحب هذا النوع من الشخصية بالإنعزالية وعدم الإحتكاك مع الآخرين ومخالطتهم أو معاشرتهم ، وهو تواق كثيراً نحو الإستقلالية في عمله وحياته الخاصة ، ولا يقبل الصداقة مع الآخرين بسهولة ، وبالتالي فعدد أصدقائه قليلاً جداً في العادة ، ولا ييوح بأموره الشخصية للآخرين ، فهو كتوم لا يعرف الآخرون إلا القليل عنه ، ولا يحب العمل الجماعي وعمل الفريق .

155-Intuitive Pricing Method

أسلوب تسعير المنتج بالتخمين أو الحدس

هو أحد أساليب تسعير السلع (أو الخدمات) الذي بمقتضاه يتم تحديد سعر السلعة من خلال الخبرة في ضوء الأسعار المنافسة ، والعرض والطلب في السوق ، وولاء المستهلك للسلعة وغيرها من العوامل .

156-Inventive Problem Solving Theory

نظرية حل المشكلات بشكل إبداعي

وضع هذه النظرية السوفيتي "Genrich S.Altshuller" عام 1946، الذي يرى أن المشكلات تنقسم إلى ثلاثة أنواع هي : تقنية ، مادية ، إدارية ، وقد قسم براءات الإختراع (الحلول) إلى خمسة مستويات على النحو التالي :

- حلول روتينية مألوفة .
 - تحسينات بسيطة في النظام القائم وتستخدم حلولاً معروفة في الصناعة .
 - تحسينات جوهرية في النظام القائم باستخدام طرق غير معروفة ضمن الصناعة لكنها معروفة في الصناعات الأخرى .
 - تحسينات من خارج النظام القائم تعتمد على تطوير تكنولوجيا جديدة تحتوي على حلول متقدمة جداً وتحتاج إلى معارف وخبرات من مختلف أنواع العلوم ، وإحلال تقنيات جديدة بدلاً من الموجودة حالياً .
 - الإكتشافات الجديدة النادرة والرائدة التي تؤدي إلى ظهور صناعات جديدة .
- وأشار صاحب النظرية بأن براءات أو حلول المستوى الخامس تنقل إلى حلول المستويات الأدنى بعد أن تنشر .

157-Inventory Control

الرقابة على المخزون

يقصد بها المعالجة المادية للمخزون ذات الإنعكاس المالي ، حيث تعمل على الإحتفاظ بمخزون كافي ومتوازن من المواد والمستلزمات بأقل إستثمارات ممكنة ، بغرض تقليل تكلفة التخزين ، والمناولة ، ومخاطر التقادم والهلاك ، والتأمين ، وأسعار الفائدة ، ومخاطر تقلبات الأسعار . وتدخل مسألة تحديد الكمية الإقتصادية للشراء وتحديد مستويات المخزون اللازمة في مجال هذه الرقابة .

المخزون	158-Inventory
كافة المواد (الأولية ، الخام ، القرطاسية ، مستلزمات العمل... الخ) والبضائع النصف مصنعة والمصنعة الموجودة أو التي تحتفظ بها المنظمة في مخازنها .	
سجل الموجودات المخزنية	159-Inventory Availability Record
قائمة مبوبة توضح أرصدة ما هو موجود من سلع ومواد وغيرها في المخزن ، حيث تبين أسماءها ، ورموزها ، وكمياتها ، وأماكن تخزينها داخل المخزن .	
التمويل المالي بضمان المخزون	160-Inventory Financing
قرض تحصل عليه المنشأة من المصرف برهن أو بضمان البضاعة الموجودة لديها ، ويكون هذا القرض لفترة زمنية قصيرة ، لذلك يعد تمويلًا قصير الأجل .	
سياسة المخزون (التخزين)	161-Inventory Policy
تحديد مستويات (كميات) الأصناف التي ستخزنها المنشأة في مستودعاتها ، بشكل تضمن لها إستمرارية العمل فيها في ضوء الظروف والمتغيرات الداخلية والخارجية (السوق) وهذه المستويات مايلي :	
<ul style="list-style-type: none"> ● المستوى الاحتياطي : وهي الكمية التي يجب الاحتفاظ بها من الصنف وعدم مساسها إلا عند الضرورة . ● مستوى إعادة الطلب : وهي الكمية التي عندما يصل إليها رصيد الصنف يتوجب القيام بشرائه . ● المستوى الأعلى : وهي الكمية التي يجب أن لا يتجاوزها رصيد الصنف ، فالتجاوز يعني وجود كمية إضافية ليست المنظمة بحاجة إليها . 	
قائمة جرد المهارات	162-Inventory Skills
نظام محوسب يتضمن معلومات تتعلق بالمهارات المتوفرة لدى العاملين في المنظمة ، حيث يكون لكل واحد منهم قائمة خاصة به تشتمل على ما يلي :	
<ul style="list-style-type: none"> ● معلومات شخصية عنه . ● خبرته السابقة . ● المعرفة المتوفرة لديه . ● مهاراته . ● مؤهلاته العلمية . ● دورات التدريب التي حضرها . ● نتائج تقييم أدائه . 	

- مسار خدمته ومستقبله الوظيفي المتوقع في المنظمة .

163-Investment

إستثمار

مبلغ من المال يوظف في مشروع أعمال (صناعة ، تجارة ، خدمات ، شراء أسهم...الخ) من أجل تحقيق عائد مالي بعد فترة زمنية . ويرتبط بهذا التعريف بعدين إثنتين هما : الزمن أي الارتباط بالمستقبل لأن العائد لا يتحقق إلا بعد مضي فترة زمنية . والمخاطرة لأن العائد المستقبلي غير مؤكد. والإستثمار يكون في مجالين إثنتين : الأول في الأصول بشقيها الثابت والمتداول ، والثاني مالي ، أي الإستثمار في الأوراق المالية في البورصات والأسواق المالية .

164-Investment Banks

مصارف الإستثمار

يختص هذا النوع من المصارف بتمويل المشاريع والأنشطة الإستثمارية وعلى مختلف أنواعها ، التي تسهم في عملية التنمية الإقتصادية ، وتعمل على دعم المستثمرين وتشجيعهم على الإستثمار ، ومدّهم بالمعلومات والتسهيلات الائتمانية المناسبة واللازمة لهم .

165-Investment Banking Service

خدمة الإستثمار المصرفي

هي إحدى الخدمات التي تقدمها المصارف للشركات الجديدة والقديمة في سبيل توفير رؤوس الأموال التي تحتاجها ، وذلك من خلال تحضير وبيع الإصدارات من الأسهم والسندات ، والإكتتاب عليها ، أو بيعها لجمهور المستثمرين .

166-Investment-Crowding-Out

طارد الإستثمار

عملية مالية حكومية من شأنها أن تدفع الإستثمارات إلى الهروب ، وملخص هذه العملية مايلي: قيام الحكومة بإصدار سندات مالية حكومية وبيعها للمستثمرين والمصارف بسعر فائدة أعلى من السعر السائد. هنا يحدث أمران : الأول وهو إنخفاض حجم السيولة النقدية لدى المصارف بسبب شرائها للسندات ، مما يضعف من قدرتها على منح القروض من أجل تمويل المشاريع الإستثمارية ، وهذا يقلص من حجمها . الثاني هو أن سعر الفائدة العالي سيؤدي إلى إحجام المستثمرين عن الإقتراض من المصارف من أجل تمويل مشروعاتهم الإستثمارية ، ويدفعهم إلى إستثمار مضمون بدون مخاطر وبسعر فائدة عالي وهو شراء السندات .

167-Invisible Hand in the Market

اليد الخفية في السوق

يعبر هذا المصطلح عن مفهوم آلية السوق التي تقدم بها العالم الإقتصادي "آدم سميث Adam Smith" في كتابه الشهير ثروة الأمم سنة 1776، حيث يشير فحواها إلى ما يلي : لا حاجة لتدخل الحكومة في تنظيم آلية العرض والطلب في السوق من أجل إحداث التوازن بينهما ، لأن السوق ينظم نفسه ، بمعنى أن

السوق يجب أن يكون حراً. وأشار سميث إلى أن قيام كل فرد بالمجتمع بالتصرف الإقتصادي الرشيد بتعظيم عوائده ومنافعه في ظل إقتصاد حر، فإن ذلك سيضمن بأن تعود المنفعة على المجتمع بشكل عام، وهذه الحالة لن تتحقق إلا في ظل المنافسة الكاملة الحرة.

168-Invisible Trade

التجارة غير المرئية

يقصد بها تجارة الخدمات بشكل عام ومثال عليها: الخدمات المصرفية، والتقنية، والإعلانية، وبيع وشراء حقوق الملكية وماشائها. يفهم من ذلك أن هذه التجارة لا تقاس بوحدات كمية، ولا يقصد بها التجارة الممنوعة كالتهرب مثلاً.

169-Involved Employees

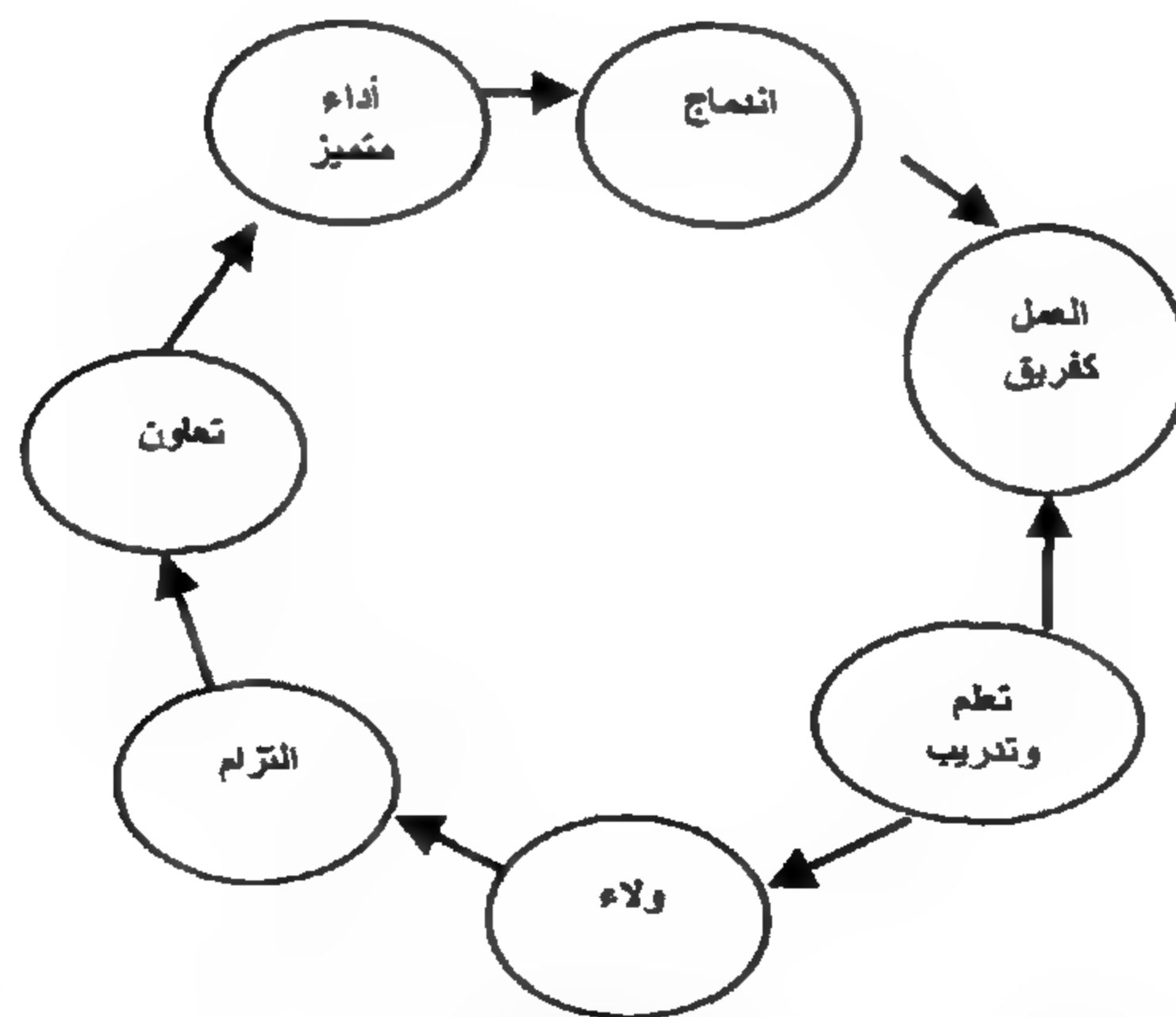
العاملون المندمجون

يقصد بالاندماج هنا أن العاملين يشعرون بأنهم جزء من المنشأة العاملين فيها، وتجد لديهم الإخلاص والتفاني في العمل، الناتج عن وجود إنتماء للمنشأة، الذي ينتج عنه الولاء لها والإلتزام نحوها. ويتحقق هذا الإندماج من خلال تطبيق المنظمة لإستراتيجية تحفيز فعالة، تجعل العاملين يشعرون بأن المنظمة هي إمتداد لمنازلهم، فنجاحها يعني نجاحهم، والخير الذي يأتيها سيأتي عليهم وعلى عائلاتهم.

170-Involvement Commitment Cycle

حلقة (دائرة) الإندماج والإلتزام

يستخدم هذا المصطلح في مجال إستراتيجية إدارة الموارد البشرية ويعبر عن هدفها الذي تسعى إلى تحقيقه ويشير إلى مفهوم أساسي مفاده: الفرد الأكثر إندماجاً في العمل والمنظمة، يكون أكثر ولاء والتزاماً وبالتالي يكون أكثر إنتاجية، والإلتزام هو نتيجة للولاء. من هذا المنطلق تعتبر حلقة الإندماج والإلتزام وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي في المنظمات. وتتكون هذه الدائرة من حلقات متسلسلة مترابطة على النحو التالي:



171-Irredemable Bonds

سندات غير قابلة للإسترداد قبل موعد إستحقاقاتها

هي السندات التي يُنص في شروط إصدارها، أنه لا يمكن أن تدفع الشركة قيمتها أو الجهة التي أصدرتها لمالكها قبل موعد إستحقاقها.

172-Irrevocable Credit

الإعتماد المستندي غير القابل للنقض

إعتماد يُفتح لدى مصرف في الخارج (في دولة أخرى) بشروط وأحكام لا يجوز الرجوع عنها من قبل المصرف ففتح الإعتماد ، إلا بموافقة المستفيد .

173-Islamic Banks

المصارف الإسلامية

تقوم هذه المصارف بأعمالها وفق أحكام الشريعة الإسلامية التي في مقدمتها عدم التعامل بالفائدة سواء الدائنة أو المدينة . وتتلقى أموال المودعين بموجب وكالة خاصة أو عامة ، فموجب الوكالة الخاصة يتم توظيف أموال المودع في مشروع معين يقترحه المصرف ويقبله المودع ، وهنا يتحمل الأخير المخاطرة والخسارة في حالة حدوثها ، كما أنه يحصل على الأرباح في حالة تحققها ، ويمكن للمودع أن يحصل على أمواله عند إنقضاء المشروع . بينما تقضى الوكالة العامة بقيام المصرف بتوظيف الأموال المودعة لديه في النشاط الذي يراه مناسباً ضمن حدود المدة التي يرغب المودع بها . ومقابل ذلك يحصل المصرف على الأجر المناسب لقاء قيامه بأعمال الوكالة نيابة عن المودعين . وتستثمر المصارف أموال المودعين عموماً في مجال المضاربة ، والمشاركة ، والمراجحة .

174-Islamic Management Theory

نظرية الإدارة الإسلامية

استُمدت مفاهيم وأفكار النظرية الإسلامية من القرآن الكريم ، والسيرة النبوية الشريفة ، وسيرة الخلفاء الراشدين رضي الله عنهم ، وكان ذلك في العقد السادس وما تلاه من القرن العشرين الماضي ، حيث قام المهتمون في هذا المجال بتحليل ومناقشة الفكر الإداري الإسلامي ، وتوصلوا إلى نتائج هامة أهمها مايلي :

- أهمية الجدارة في الإدارة والعمل .
- أخلاقيات الأعمال .
- الإدارة الديمقراطية (الشورى) .
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية .
- العدالة والمساواة .
- الإدارة الجواله .
- التركيز على الرقابة الذاتية والضمير .
- شمولية الإدارة والتركيز على التخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه ، والرقابة .
- العالمية ، حيث تصلح مفاهيمها لكل زمان ومكان .

175-ISO (9000) 1994

أيزو (9000) للجودة لعام 1994

مصطلح مختصر لـ " International Standardization Organization " وهي المنظمة العالمية للمقاييس والمعايرة" التي قامت بوضع معايير عالمية لنظام إدارة الجودة في أية منظمة سواء أكانت إنتاجية أو

خدمية على المستوى العالمي . إذ لم يعد كافياً ضمان جودة المنتج أو الخدمة فحسب ، بل يتطلب الأمر ضمان نظام جودة كامل في المنظمة وإستمراريتها وفق المواصفات (المعايير) المطلوبة من قبل هذه المنظمة . فالمواصفات القياسية الدولية أيزو (9000) لعام 1994 التي وضعتها هذه المنظمة ، جاءت لتوحد ما يجب أن يكون عليه نظام إدارة الجودة عالمياً وفي أية منظمة كانت . وتشتمل الأيزو (9000) على سلسلة من المعايير على شكل شهادات جودة لكل منها رقم خاص بها وهي 9001-9002-9003 ، حيث لكل من هذه الشهادات معايير خاصة بها ، فأية شركة توفر معايير إحدى هذه الشهادات بإمكانها الحصول عليها . وبالتالي فالأيزو (9000) هو دليل ومرشد للشركات يوضح لها مجالات تطبيق المقاييس العالمية لديها ، ولتتمكن من الحصول على إحدى شهادات هذه المنظمة .

176-(ISO) 9004 1994

أيزو (9004) 1994

هو مرشد أصدرته المنظمة العالمية للمعايير أو المقاييس عام (1994) ليكون دليلاً للشركات في العالم لتطبيق معايير الجودة التي وضعتها هذه المنظمة ، للحصول على إحدى شهاداتها للجودة وهي 9001-9002 ، وقد صدر هذا الدليل آنذاك على شكل نظام سمي بنظام إدارة الجودة (QMS) .

177-(ISO 9001) Certification

شهادة أيزو (9001) للجودة 1994

هي إحدى شهادات الجودة التي كانت تصدرها المنظمة الدولية للمعايير قبل عام (2000) وكانت تمنحها للشركات التي تطبق معايير الجودة الخاصة بهذه الشهادة ، حيث خصصت هذه الشهادة للشركات الصناعية التي يبدأ عملها من مرحلة التصميم الهندسي للمنتج حتى مرحلة ما بعد بيعه للمستهلك ، وكذلك مرحلة تحسين المنتج وتجديده . وتشتمل هذه الشهادة أو المواصفة على (20) معيار للجودة ، حيث لا يكون بإمكان الشركة الحصول على هذه الشهادة إلا بعد أن تطبق هذه المعايير .

178-(ISO 9002) certification 1994

شهادة أيزو (9002) للجودة 1994

هي إحدى شهادات الجودة التي كانت تصدرها المنظمة الدولية للمعايير أو المقاييس قبل عام (2000) ، وكانت تمنحها للشركات الصناعية التي يقتصر نشاطها على إنتاج السلعة وتحسينها وتطويرها وبيعها فقط دون أن يشتمل على التصميم الهندسي . وتضم هذه الشهادة (أو المواصفة) (18) معياراً للجودة ، حيث لا يكون بإمكان الشركة الحصول على هذه الشهادة إلا بعد أن تطبق هذه المعايير .

179-(ISO 9003) certification 1994

شهادة أيزو (9003) للجودة 1994

هي إحدى شهادات الجودة التي كانت تصدرها المنظمة الدولية للمعايير أو المقاييس قبل عام (2000) ، وكانت تمنحها للشركات الصناعية التي يقتصر عملها في مجال الفحص النهائي للمنتج واختبار جودته ، وتتضمن (12) معياراً للجودة ، وهي مفروضة التطبيق على الشركات التي تود الحصول على هذه الشهادة .

180-ISO 9001-2000 Certification**شهادة أيزو (9001) لعام 2000**

شهادة (مواصفة) جودة عالمية تصدرها المنظمة الدولية للمعايير أو المقاييس ، وهي تعديل لشهادة الأيزو (9000) لعام 1994 . تتضمن هذه الشهادة (16) معياراً عاماً شاملاً للجودة ، يطلب من الشركة التي تود الحصول عليها تطبيق المعايير التي تتوافق مع طبيعة عملها ، ويتم تقدير ذلك من قبل خبراء هذه المنظمة . وتركز هذه المعايير على الجوانب التالية :

- خدمة المستهلك أو الزبون .
- القيادة .
- العنصر البشري في العمل .
- جودة العمليات الإنتاجية .
- القياس والتحليل والتحسين المستمر للجودة .
- الموارد المستخدمة وإدارتها .

181-ISO 9000-2000**أيزو (9000) لعام 2000**

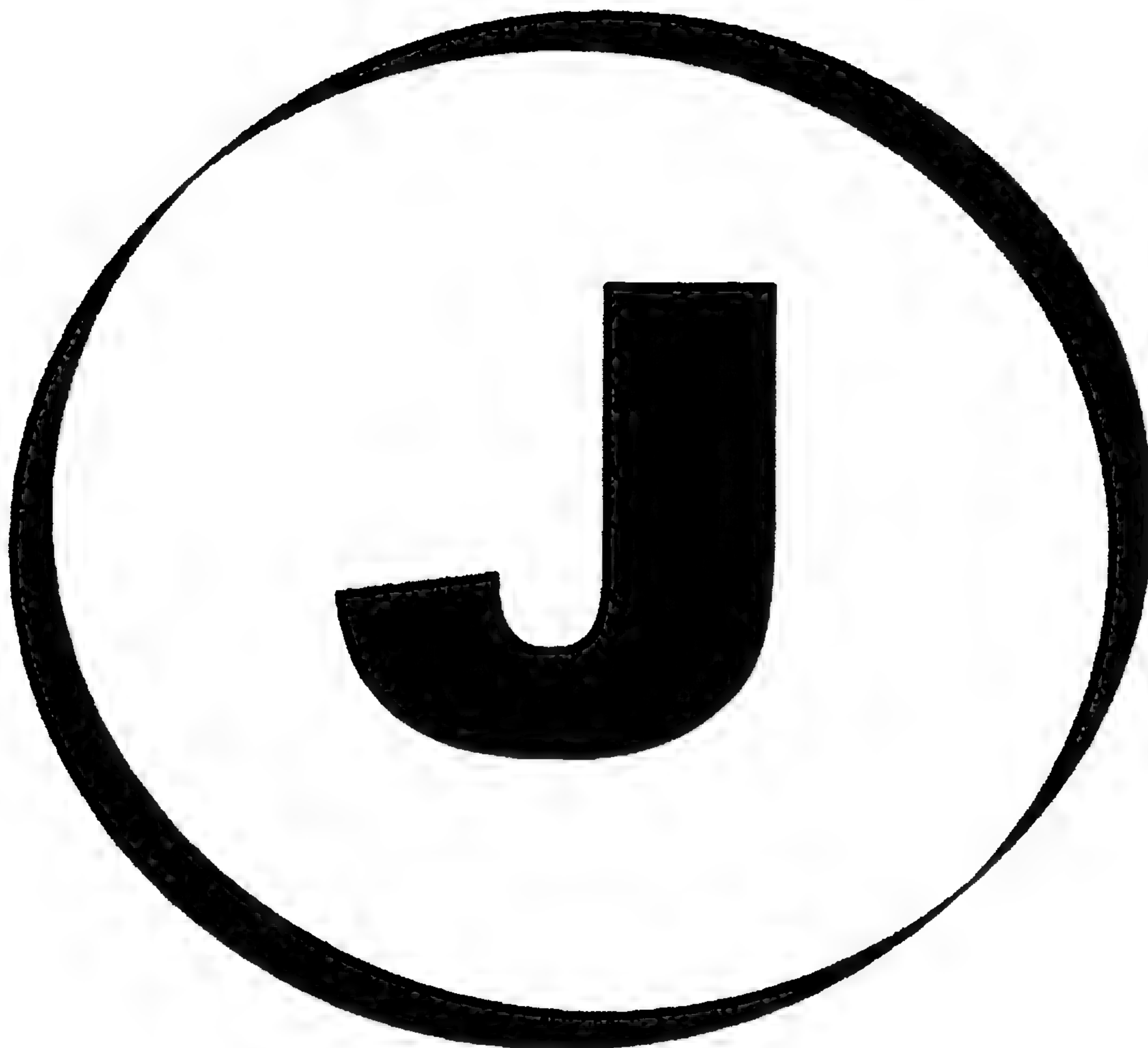
دليل أصدرته المنظمة الدولية للمعايير والمقاييس عام (2000)، ليكون مرشداً للشركات التي تود الحصول على شهادة (مواصفة) الجودة الجديدة التي أصدرتها هذه المنظمة عام (2000) . ويشتمل هذا الدليل على المعايير المطلوب تطبيقها ، وكيفية تطبيقها ، وكيفية الحصول على هذه الشهادة .

**182-ISO 13485
Certification****شهادة جودة صناعة الدواء والأجهزة الطبية رقم 13485**

مواصفة جودة عالمية تمنحها منظمة المواصفات الدولية في مجال خدمة وتأسيس معامل صناعة الدواء والأجهزة الطبية ، وشروط أو معايير منحها منبثقة من مواصفة الأيزو 9001 لعام 2000 . إن الحصول على هذه الشهادة يمنح الثقة لمصانع الدواء والأجهزة الطبية ، والموزعين ، والمستوردين ، والمصدرين ، ومراكز خدمة الأجهزة الطبية .

183-(ISO 14000) Certification**شهادة أيزو (14000) لجودة البيئة**

إحدى شهادات الجودة التي تصدرها المنظمة العالمية للمعايير أو المقاييس ، هذه الشهادة (أو المواصفة العالمية) توفر للمنظمات إطاراً متكاملًا على شكل نظام يتضمن معايير محددة تهدف إلى حماية البيئة ، وهذه المعايير يتوجب على المنظمات توفيرها في سلعتها وخدماتها، وفي عمليات التصنيع التي تنفذها ، لكي تحصل على هذه الشهادة . ولا شك أن المنظمة التي تحصل على هذه الشهادة أو المواصفة ، هي بمثابة الدعاية لها في المجتمع المحلي والدولي ، حيث تعزز ثقة المستهلك بها ، ويكون أداؤها متماشياً مع قوانين حماية البيئة العالمية .



1- James Moony and Alen Reily Model

نموذج جيمس مونيه وآلان رايلي

يعتبر هذين المفكرين من رواد الفكر الكلاسيكي في الإدارة ، وكانا يعملان في شركة جنرال موتورز الأمريكية ، حيث ركزا في نموذجهما على الجانب الفني في عمل المديرين دون التركيز على الجانب الإنساني ، وإشتمل هذا النموذج على أربعة مبادئ هي ما يلي:

- التنسيق : ويقوم على أساس وحدة العمل في سبيل تحقيق هدف محدد ، ويحتاج إلى سلطة وقيادة قادرة على تحقيقه ، وتواجد روح معنوية عالية سائدة بين الأفراد التي هي مناخ صالح للتنسيق .
- التدرج الهرمي : وهو ما يسمى بتسلسل الرئاسة والسلطة ، ويشير إلى تقسيم السلطة رأسياً من قمة الهرم التنظيمي إلى قاعدته ، ويشتمل على تحديد المهام والمسؤوليات والسلطات وتكليف الرؤساء بها . وعليه فمبدأ التدرج ينطوي على بل يحتاج إلى العمليات التالية :
- القيادة في مراكز محددة لصنع القرارات .
- تفويض للسلطة من القمة للقاعدة .
- تحديد مهام ومسؤوليات وسلطات الوحدات الإدارية التي تتبع منها مهام وسلطات رؤسائها .

- المبدأ الوظيفي: ويعبر عن مفهوم التخصص الوظيفي .
- المشورة والتنفيذ : يشير هذا المبدأ إلى أن السلطة التنفيذية هي التي تصدر أوامر ملزمة التنفيذ ، أما المشورة فهي تمثل النصيحة والرأي ، وبالتالي فهي غير ملزمة بل إرشادية ، وكل منظمة تحتاج إلى كلا النوعين من السلطة التنفيذية والإرشادية ، ولا يمكن الاستغناء عنهما .

2-Japaness Management School

مدرسة الإدارة اليابانية

تركز المدرسة اليابانية في الإدارة على مفاهيم تهدف إلى إحداث تكيف اجتماعي تعاوني مميز بين الأفراد داخل المنظمة ، بشكل يكون متماشياً ومتوافقاً مع الفلسفة الإدارية التي تؤمن بها ، ومع القيم الاجتماعية السائدة بين الأفراد ، التي إكتسبوها وشربوها من المجتمع الذي عاشوا ويعيشون فيه . والمدرسة اليابانية تنظر إلى المنظمة على أنها سلوك إنساني اجتماعي جماعي تندمج فيه أنماط السلوك الفردي في سلوك جماعي كلي ، على شكل كيان اجتماعي تعاوني متآلف ومنسجم ، تذوب فيه المصلحة الشخصية لأكثر حد ممكن ، ليحل محلها المصلحة العامة والنفع العام لأعضاء المنظمة والمجتمع بشكل عام . وهذا الاندماج لا يأتي عن طريق القسر أو الإكراه ، بل يأتي عن طريق زرع القناعة في نفوس أعضاء المنظمة بالعمل والجهد الجماعي التعاوني ، وبفلسفة إدارية قائمة على أساس النهج الديمقراطي والمشاركة ، وأن المنظمة مكان للعمل والحياة معاً ، واندماج وإنصهار للأهداف الفردية ، لتشكل أهدافاً جماعية ، يسعى الجميع بشكل متعاون متآزر لتحقيقها ، فنجاح المنظمة يعني نجاح الجميع والخير والفائدة تعم الكل .

3-Japaness Management Theory

نظرية الإدارة اليابانية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Japaness Management School

مدرسة الإدارة اليابانية

4-Japanization

اليابانية

يشير هذا المصطلح إلى النهج أو النمط الياباني في إدارة العمل والناس وتصميم وتنظيم الإنتاج في المنظمات ، الذي طبقته المنظمات الأمريكية والبريطانية وبشكل خاص شركة "لو كاس الكهربائية البريطانية Lucas Electrical" ، حيث يركز هذا النمط على مسألة الجودة الشاملة ، وأسلوب فريق العمل ، وتنمية روح الانتماء والولاء لدى العاملين من خلال إستراتيجية حوافز مدروسة . وتجدر الإشارة إلى أن هذا المصطلح أطلقته المنظمات البريطانية على النمط الياباني .

5-Jeopardy of Management

الخطر الإداري

ويسميه بعضهم بالمأزق الإداري الذي يشتمل على قصور وضعف في ثلاثة أركان أساسية تشكل خطراً وتهديداً للمنشأة هي :

- قصور الإنجازات : المحقق أقل من المخطط .
- قصور القدرات : الممكن والمتاح أقل من ما هو مطلوب .
- قصور التطوير : حجم وسرعة الإستجابة للتغيرات البيئية ضعيف وبطيء .

6-Job

عمل أو وظيفة

مهمة ومسؤولية مكونة من عدد من المهام والمسؤوليات الجزئية المتكاملة مع بعضها ضمن إطار واحد ، من أجل تحقيق هدف واضح ومحدد . ويؤدي العمل عادة إما شخص واحد أو عدة أشخاص ، ويتوقف ذلك على حجم المهمة (العمل) وحجم مسؤوليتها . فعندما يكون لدى المنظمة عمل محاسبي ، فهذا لا يعني أن هذا العمل يمكن أن يؤدي من قبل محاسب واحد أو اثنين ، فقد يؤدي بهذا العدد أو أكثر منه ، فالعدد يتوقف كما ذكرنا على حجم العمل وأعبائه ومسؤولياته .

7-Job Analysis

تحليل العمل

عملية منظمة تعتمد على نتائج تصميم العمل ، يتم بموجبها جمع معلومات عن مهام الوظائف ومسؤولياتها والظروف المادية والنفسية المحيطة بها ، وذلك من خلال مصادر معلومات متعددة هي : ملاحظة أداء شاغل الوظيفة ، الرؤساء المباشرين ، نتائج تحليل الوظائف في المنشآت المشابهة، إستقصاء رأي شاغل الوظيفة ، الإستعانة بخبرة مستشارين في مجال تحليل الوظائف . وبعد جمع المعلومات يجري تحليلها ومن ثم تلخيص نتائج التحليل للوصول إلى نتيجتين :

- وصف الوظيفة ويشتمل على تحديد ماهية الوظيفة ، مهامها ، مسؤولياتها ، صلاحياتها ، الجهد المطلوب لأدائها ونوعيته ، التعب المصاحب لها ، المخاطر المصاحبة لها ، الأدوات والأجهزة المستخدمة فيها ، النتائج المتوقعة منها .
- محددات أو مواصفات شاغل كل وظيفة في ضوء نتائج وصف الوظيفة : المؤهل العلمي ، المهارة ، الخبرة ، الحالة الصحية ، العمر ، الجنس .

8-Job Analysis -Checklist Approach

تحليل العمل بوساطة مدخل قوائم المراجعة

يتم التحليل من خلال هذا المدخل عن طريق إعداد قائمة تشتمل على مجموعة كبيرة من العبارات المتنوعة التي تصف أبعاد ومكونات أو عناصر مجموعة معينة من الأعمال أو الوظائف المتشابهة من حيث طبيعتها ومسؤولياتها وظروفها ، وبالتالي فهي لا تصف عملاً أو وظيفة معينة أو محددة ، بل تصف مجموعة وظائف متشابهة مثل : أعمال المحاسبة ، أعمال البرمجة ، الأعمال الكتابية ... الخ ، وهذا يعني أن لكل مجموعة من الوظائف قائمة خاصة بها . ويتم تحليل الوظائف أو الأعمال كل مجموعة على حده ، عن طريق مقارنة طبيعة الوظائف المراد تحليلها مع عبارات القائمة التي تنتمي إليها ، حيث يضع المحلل إشارات بجانب العبارات التي تنطبق على الوظيفة أو العمل الذي يجري تحليله ، وبالتالي فالعبارات التي وُضع بجانبها الإشارات تمثل وصفها وتحليلها .

9-Job Analysis /Person Analysis Method

أسلوب تحليل العمل / تحليل الشخص

أحد الأساليب المستخدمة في مجال تحديد الإحتياجات التدريبية ، بموجبه يتم مقارنة متطلبات الوظيفة من خلال وصفها الوظيفي مع نتائج تقييم أداء شاغلها وإمكاناته الحالية ، فإذا كانت النتائج والإمكانات أقل مما هو مطلوب لأداء الوظيفة أو العمل ، دل ذلك على وجود حاجة تدريبية لدى شاغل الوظيفة .

10-Job Applicant

طالب التوظيف

هو الشخص الذي يتقدم للعمل أو التوظيف في المنظمة ولوظيفة معينة ، ولديه الشروط المطلوبة من قبلها من أجل التعيين .

11-Job Application

طلب التوظيف

إستمارة على شكل نموذج مطبوع تشتمل على ورقة أو أكثر ، فيها إستفسارات يتوجب على طالب العمل أو التوظيف أن يستوفيها بنفسه . وتشتمل هذه البيانات على : الإسم ، العمر ، العنوان ، المؤهلات العلمية ، المهارات ، الخبرة ... الخ . وطلب التوظيف هو تعبير مادي من قبل صاحبه عن رغبته للعمل في وظيفة معينة في المنظمة .

12-Job Autonomy**إستقلالية العمل أو الوظيفة**

إحدى الصفات أو العناصر التي يجب أن يوفرها تصميم العمل الجيد في الأعمال أو الوظائف التي يقوم بتصميمها ومفادها : أن توفر الوظائف لشاغليها درجة مقبولة من الإحساس بالحرية والاعتماد على الذات في ممارسة مهامها ، بحيث تتيح لهم المجال لأن يضعوا جدول عملهم بأنفسهم ، وأن يقرروا إجراءات عملهم التي يحتاجون إليها عند تنفيذ مهامهم .

13-Job Breakdown**تجزئة (تفكيك) العمل**

ويسميه بعضهم بتفتيت العمل ، ويقصد به سرد مفصل لمكونات العمل أو الوظيفة الواحدة ، أي توضيح الجزئيات أو الخطوات أو المراحل التي يتكون منها . وتستخدم التجزئة بشكل خاص في مجال تحديد وسائل حماية العاملين من مخاطر أعمالهم من خلال دراسة كل جزئية ومعرفة نوعية الخطر المصاحب لها ، وكذلك يستخدم في مجال تبسيط العمل ، حيث تحلل الجزئيات لمعرفة ما هو الضروري منها لإبقائه وغير الضروري لاستبعاده وتصميم طرق أداء العمل بأقصر زمن وأسهل أسلوب .

14-Job Card**بطاقة العمل**

بطاقة يسجل فيها تفاصيل العمل المنجز فيوضح فيها عدد الوحدات المنتجة ، والوقت أو الزمن الذي استغرقه إنتاجها ، والآلات التي استعملت فيها وغير ذلك من المعلومات .

15-Job Characteristics**خصائص الوظيفة أو العمل**

هي الصفات التي يتصف بها العمل أو الوظيفة والتي تميزها عن الوظائف أو الأعمال الأخرى . فعلى سبيل المثال ، تتصف وظيفة رجل العلاقات العامة بالحركية ، والانفتاحية ، والاحتكاك مع الآخرين . في حين تتصف وظائف الديوان والأرشفة بالروتين والتكرار وقلة الحركة .

16-Job Characteristics Theory**نظرية خصائص العمل أو الوظيفة**

إتجاه حديث يطبق في مجال تصميم الأعمال والوظائف ، ويشير إلى ضرورة توفير الوظائف لشاغليها خمس خصائص أساسية ، لتحقيق لهم الرضى النفسي وهذه الخصائص ما يلي :

- تحديد المهمة بوضوح .
- إتاحة الفرصة لأن يستخدم شاغل الوظيفة مهارات متعددة .
- أن تُشعرَ الوظيفة شاغلها بأهمية العمل أو المهمة التي يؤديها .
- أن توفر الوظيفة لشاغليها الإستقلالية والشعور بالمسؤولية عن إنجاز عمل ما .
- أن يعرف شاغل الوظيفة نتائج عمله ويسمى ذلك بالتغذية العكسية ، لكي يستفيد منها ويصحح أخطاءه ويطور أدائه .

17-Job Classification**تصنيف الوظائف أو الأعمال**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Job Grading Method

طريقة تدرج الوظائف

18-Job Description**وصف الوظيفة أو العمل**

يمثل الشق الأول من تحليل العمل أو الوظائف الذي يعمل على جمع معلومات عن كل وظيفة من مصادر متعددة هي : شاغل الوظيفة نفسها ، الرئيس المباشر ، وصف الوظيفة في المنشآت المشابهة ، حيث بعد جمع هذه المعلومات تحلل وتلخص لتبين ما يلي : مهام ومسؤوليات وصلاحيات الوظيفة ، الظروف المناخية التي تؤدي فيها ، المخاطر المصاحبة لها ، مدى صعوبتها ، الجهد اللازم لأدائها ، علاقتها مع الوظائف الأخرى ، الأدوات والآلات المستخدمة فيها ، وضعية أدائها... الخ .

19-Job Description Card**بطاقة وصف الوظيفة**

- بيان مكتوب يوضح فيه نتائج تحليل الوظيفة ، وتقسم عادة إلى ثلاثة أقسام هي :
- القسم الأول: ويتضمن معلومات عامة عن الوظيفة مثل مسماتها الوظيفي ، مستواها الإداري ، مرتبتها الوظيفية... الخ .
 - القسم الثاني : ويتضمن مهام ومسؤوليات وصلاحيات الوظيفة ، والظروف المادية والاجتماعية التي تؤدي فيها .
 - القسم الثالث: المواصفات والإشتراطات المطلوب توفرها في شاغل الوظيفة كالعمر، المؤهل العلمي ، المهارة ، والخبرة السابقة... الخ .

20-Job Design**تصميم العمل**

- نشاط يتم من خلاله تحديد إطار تنفيذ أعمال المنظمة ، ويتم ذلك من خلال ما يلي :
- تحديد إطار العمل (أو الوظيفة سواء أكانت رئيسة أم فرعية) ، وهدفه والإنجازات المطلوبة منه .
 - تحديد خصائص العمل والظروف التي يؤدي فيها .
 - تحديد المراحل أو الخطوات التي ينفذ العمل من خلالها من بدايته وحتى نهايته .
 - تحديد معايير أداء العمل .
 - تحديد طريقة أداء العمل بكافة مراحله أو خطواته .
 - تحديد الآلات والأدوات التي ستستخدم في أداء العمل وطريقة إستخدامها .

21-Job Enlargement Approach**مدخل توسيع العمل**

أحد المداخل المستخدمة في مجال تصميم الأعمال أو الوظائف ، حيث يعتمد على توسيع نطاق مهام عمل الفرد إما داخل تخصصه (أي إضافة مهام لعمله الأصلي) ويسمى هنا بمدخل توسيع العمل أفقياً ، أو توسيع نطاق عمله خارج نطاق تخصصه ويسمى هنا بمدخل توسيع العمل عمودياً . والغاية من هذا المدخل هو إبعاد الفرد عن الشعور بالروتين والملل جراء ممارسته لمهام بسيطة متكررة .

22-Job Elements

عناصر الوظيفة أو العمل

ويسمى بعضها بعوامل Factors الوظيفة ، وتمثل متطلبات أو عناصر الوظيفة التي على أساسها يتم تقييمها لتحديد التعويض المناسب لها ، وكذلك على أساسها يتم اختيار الفرد المناسب لشغلها مثل : المهارة ، المقدرة الذهنية والجسدية ، والأحوال والظروف المحيطة بها ... الخ .

23-Job Enrichment Approach

مدخل إغناء أو إثراء العمل أو الوظيفة

يقصد به توسيع نطاق العمل أو الوظيفة التي يؤديها الفرد عمودياً ، عن طريق إضافة مهام ومسؤوليات جديدة خارج نطاق تخصصه الأصلي الضيق ، بحيث تسمح له باستخدام مهارات وقدرات متعددة لديه ، وبشكل يجعل عمله وحدة متجانسة فيه إثارة ، ويشعر بالأهمية والإنجاز . ويمكن القول أن هذا المدخل يؤكد على أهمية الجانب النفسي والاجتماعي في أداء العاملين لأعمالهم .

24-Job Environment

بيئة العمل

هو المكان الذي يمارس فيه العاملون أعمالهم المختلفة داخل المنظمة وما يشتمل عليه من عوامل مادية ونفسية واجتماعية ، وبالتالي تنقسم بيئة العمل في أية منظمة إلى قسمين : الأول بيئة العمل المادية ، ويقصد بها الظروف المناخية والمادية التي تمارس فيها الأعمال كالتهووية ، الإضاءة ، النظافة ، الترتيب ... الخ. الثاني بيئة العمل النفسية والاجتماعية وهي بيئة غير ملموسة ويقصد بها الظروف المعنوية التي يمارس العاملون فيها أعمالهم ، وتشتمل على جوانب كثيرة يدور معظمها حول التحفيز المعنوي مثل : ديمقراطية الإدارة ، القيادة الإدارية ، المعاملة الحسنة ، العلاقات الطيبة مع العاملين ، موضوعية التعامل مع العاملين الخ .

25-Job Evaluation

تقييم العمل أو الوظائف

عملية تُصمم وتنفذ من أجل تحديد الأهمية النسبية لوظائف المنظمة . ويقصد بالأهمية هنا قيمة الوظيفة التي تتقرر في ضوء وصفها الوظيفي ، الذي يبين مهامها ومسؤولياتها وصعوبتها ومخاطرها ومتطلبات شغلها من مؤهل علمي وخبرة ومهارة ... الخ ، حيث في ضوء هذه القيمة يتقرر الراتب أو الأجر المناسب لها ، فالوظيفة التي تكون قيمتها أكبر يدفع لها راتب أعلى . وبالتالي فالمقصود بالنسبية هنا ، هو أن أهمية الوظائف داخل المنظمة متباينة من فئة وظيفية لأخرى ، ومن مستوى إداري لآخر ، مما يجعل رواتبها

متباينة. يتضح من ذلك أن تقييم الوظائف يركز على الوظيفة ذاتها وليس على شاغلها . وتجدر الإشارة إلى أن نتائج التقييم لا يتحدد على أساسها الحوافز ، فالحوافز يجري تحديدها في ضوء نتائج تقييم أداء العاملين .

أسلوب تقييم الوظائف القائم على أساس المهارة 26-Job Evaluation-Based Skill Method

يعتمد هذا الأسلوب في تقييم الوظائف على معيار رئيس أو أساسي واحد وهو المهارة (أو أكثر) المطلوبة لأداء العمل ، التي يجب أن تكون متوفرة حكماً لدى الفرد الذي سيؤديه . وبالتالي تحدد المهارات المطلوبة لأداء كل وظيفة ، وتسعر كل منها حسب مدى أهميتها . لنفرض أنه لدينا وظيفة سكرتير تنفيذي وتحتاج هذه الوظيفة إلى المهارات التالية :

- إجادة اللغة الأجنبية 25 نقطة .
- مهارة استخدام الحاسوب 30 نقطة .
- مهارة العلاقات العامة 25 نقطة .
- مهارة التصنيف والأرشفة 20 نقطة .

100

ولنفرض أن قيمة كل نقطة مئة وحدة نقدية ، فيكون راتب هذه الوظيفة 10000 وحدة نقدية .

فئات الوظائف 27-Job Families

مصطلح شائع الاستخدام في مجال تقييم الوظائف وتحديد هيكل الرواتب والأجور . ويقصد بالفئة الوظائف المتشابهة من حيث طبيعتها وأهميتها ، كأن نقول فئة الوظائف الفنية ، فئة الوظائف الكتابية ، فئة وظائف الخدمة العامة ... الخ . وعادة يدفع راتب أو أجر واحد لجميع الوظائف التي تشمل عليها الفئة الوظيفية .

طريقة (أسلوب) تدرج الوظائف والأعمال 28- Job Grading Method

إحدى الطرق الشائعة جداً في تقييم الوظائف وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة الحجم كالأجهزة الحكومية . تعتمد هذه الطريقة على تجميع الوظائف المتشابهة من حيث طبيعتها ومتطلبات شغلها في درجات (فئات) ، بحيث تشمل كل درجة على وظائف متشابهة من حيث ماهيتها ، ويحدد راتب أو أجر لكل درجة ، بشكل يشمل هذا الراتب جميع الوظائف التي تضمها الدرجة ، بمعنى أوضح أن جميع وظائف الدرجة الواحدة تتقاضى نفس الراتب أو الأجر . وترتب الدرجات حسب مدى أهميتها تنازلياً من الأصعب للأقل صعوبة .

شاغل الوظيفة 29-Job Holder

هو الشخص الذي يشغل وظيفة معينة ويؤدي مهامها ويتحمل مسؤوليتها ويحصل على المزايا الخاصة بها بموجب قرار تعيين ، أو نقل ، أو ترقية ، والذي من المفروض أن تكون الخصائص التي يحملها (المؤهل العلمي ، الخبرة ، المهارة ... الخ) متوافقة مع متطلبات أداء مهام الوظيفة وتحمل مسؤولياتها وظروف المحيطة بها .

30-Job Identification

هوية الوظيفة أو العمل

أحد الجوانب أو الأبعاد التي يتوجب على تصميم العمل أن يأخذها في إعتباره ومفادها، أن يحدد التصميم اسم الوظيفة ومستواها الإداري ورمزها ، والمجموعة الوظيفية التي تنتمي إليها ، وكذلك مضمونها وماهية العمل فيها ، والعناصر المكونة لها ، وما هو المطلوب إنجازها منها .

31-Job Incumbent

شاغل منصب وظيفي (رئاسي)

هو الشخص الذي يشغل وظيفة إدارية رئاسية ، ويمتلك سلطة محددة يستمد منها ، تؤهله لإصدار أوامر وصنع قرارات ضمن حدود معينة . ويتمتع شاغل المنصب الوظيفي بكامل حقوق ومزايا منصبه ، وفي المقابل يتحمل أعباء ومسؤولياته وتبعاته .

32-Job Instructions Training

تعليمات العمل التدريبية

أحد أساليب التدريب التي تتم في مكان وأثناء العمل ، يكون المدرب فيه أحد الزملاء في العمل من أصحاب القدم والخبرة الوظيفية أو الرئيس المباشر ، الذي ينقل خبرته لمؤوسيه أو زميله على شكل تعليمات ترشده كيف يؤدي مهام وظيفته بالشكل المطلوب وبمستوى جيد من الكفاءة . وفي العادة يتابع المدرب المتدرب في تطبيق هذه الإرشادات أو التعليمات التدريبية ، ويساعده على تطبيقها وفق المطلوب ، ويصحح أخطائه أولاً بأول .

33-Job Knowledge Test

إختبار المعرفة بالوظيفة أو العمل

أحد الإختبارات المستخدمة في مجال إنتقاء وتوظيف القوى العاملة في المنظمات ، ويهدف إلى تحديد مدى إلمام المرشح للتعيين نظرياً وعملياً بالوظيفة المتقدم إليها ، حيث توجه إليه أسئلة تتعلق بطبيعة الوظيفة وممارستها ، ويطلب منه أيضاً أداء الوظيفة عملياً ، ليجري تحديد مدى إلمامه نظرياً وعملياً بالوظيفة ، وتحديد مدى أهليته للتعيين فيها .

34-Job Learning

تعلم الوظيفة أو العمل

مصطلح معروف في مجال التأهيل الأولي للعاملين الجدد ، حيث يتم تعريفهم بمهامهم ومسؤولياتهم ، ومعايير أدائهم التي يتوجب عليهم تحقيقها وكيف يتم إنجازها ، ويُعلمون أيضاً كيف يمارسون عملهم بشكل صحيح ووفق المطلوب . والغاية من ذلك تحقيق إستجابتهم السريعة لعملهم وتقليل أخطائهم .

35-Job Nature	طبيعة الوظيفة
يقصد بها ماهية الوظيفة التي تتكون من حجم ونوعية مهامها ومسؤولياتها ، ومدى صعوبتها ، والجهد الذهني والعضلي اللازم لأدائها ، والمخاطر والأمراض المصاحبة لها .	
36-Job Occupation	وظيفة (عمل) شاغرة
وظيفة (في الغالب تكون إدارية) خالية لا يوجد موظف يشغلها ، وتحتاج المنظمة إلى موظف ليشغلها إما عن طريق الترقية من وظيفة في مستوى إداري أدنى ، أو عن طريق التعيين الخارجي .	
37-Job Performance Standards	معايير أداء الوظيفة أو العمل
تمثل هذه المعايير الحد الأدنى المقبول لإنجازه من الوظيفة وشاغلها ، فعدم تحقيقها من قبله يعرضه للمساءلة. لذلك فكلما زاد الإنجاز الفعلي عنها دل على أداء وكفاءة أكبر .	
38-Job Posting	ملصقات إعلان الوظائف الشاغرة الداخلي
وسيلة إستقطاب داخلية ، وهي عبارة عن منشور تعده المنظمة لتعلنه للعاملين لديها عن وجود وظائف شاغرة فيها لمن يريد منهم التقدم للتعين فيها . وتحدد في هذه الملصقات المواصفات المطلوب توفرها في من يود التقدم إليها ، والراتب المدفوع لها ، والمزايا الوظيفية الممنوحة لها . ويلصق هذا المنشور على لوحات توضع في الأماكن التي يتردد عليها العاملون باستمرار . وفي الوقت الحاضر أصبحت معلومات هذا المنشور توضع على شبكة الإنترنت ، ليكون بإمكان أي فرد منهم الحصول على معلومات المنشور بسهولة وسرعة .	
39-Job Pricing	تسعير العمل أو الوظيفة
يقصد بالتسعير تحديد المنظمة للرواتب والأجور التي ستدفعها للوظائف الموجودة لديها ، والتي يستحقها شاغلو هذه الوظائف . ويجري التحديد عادة في ضوء أربع معطيات هي ما يلي :	
<ul style="list-style-type: none"> • طبيعة الوظائف من حيث درجة صعوبتها ، مسؤوليتها ، وأهميتها ، ويحدد ذلك تقييم الوظائف من خلال وصفها . • التعويضات التي تدفعها المنظمات الأخرى العاملة في نفس المنطقة الجغرافية للوظائف المشابهة لديها . • ظروف العرض والطلب في سوق العمل من حيث الوفرة والندرة التي تقتضي دفع رواتب عالية في حالة الندرة . • المتغيرات البيئية كالتضخم الإقتصادي ، وتشريعات العمل التي تحدد مثلاً الحد الأدنى للرواتب والأجور . 	

40- Job Production Type**نمط الإنتاج لوحدة منتج (سلعة) كاملة**

تُقسم العملية الإنتاجية بموجب هذا النمط إلى مجموعات عمل ، حسب عدد الوحدات المتعاقد عليها للبيع ، بحيث تقوم كل مجموعة عمل بتصنيع وحدة إنتاج كاملة من بدايتها وحتى نهايتها . ويستخدم هذا النمط في المنظمات الصناعية التي تصنع منتجات ثقيلة كصناعة الطائرات ، أو السفن . فإذا كان عقد البيع ينص على إنتاج أربع طائرات في هذه الحالة يقسم العمال والمشرفين .. الخ إلى أربع مجموعات ، بحيث كل مجموعة تكون مسؤولة عن تصنيع طائرة واحدة من بداية العملية الإنتاجية حتى نهايتها . إذاً في هذه الحالة سيكون لدى مصنع الطائرات أربعة خطوط إنتاجية كل خط يقوم بتصنيع طائرة واحدة .

41 Job Qualities**مواصفات العمل أو الوظيفة**

تمثل الصفات التي تتصف بها الوظيفة والتي تعبر عن طبيعتها ، وحجم ونوعية مسؤولياتها ، ومخاطرها ، وصعوبتها ، وما هو المطلوب توفره في من سوف يشغلها ، ويبين هذه المواصفات الوصف الوظيفي الخاص بالوظيفة .

42-Job Quit**هجر (ترك) العمل أو الوظيفة**

إقدام الموظف أو العامل على ترك عمله أو وظيفته في المنظمة نهائياً لسبب خاص يتعلق به ، دون الإفصاح عنه ، ودون موافقة المنظمة .

43-Job Ranking Method**أسلوب (طريقة) ترتيب الوظائف أو الأعمال**

إحدى طرق تقييم الوظائف القديمة ، بموجبها يقوم المقيم بترتيب الوظائف الخاضعة للتقييم حسب درجة أهميتها وصعوبتها ومسؤولياتها وعلى أساس حكمه العام الإجمالي ، وذلك إما تنازلياً من الأهم للأقل أهمية، أو العكس تصاعدياً . ويتم الترتيب من خلال مقارنة وصف الوظائف مع بعضها بعضاً .

44-Job Relative Value**قيمة الوظيفة النسبية**

تعني أهمية الوظيفة التي تُحدد من خلال تقييمها باستخدام مجموعة من المعايير الأساسية مثل : حجم وصعوبة المهام ، المسؤولية ، الظروف المناخية التي تؤدي فيها ، المخاطر المصاحبة لها ، المواصفات المطلوبة لدى شاغلها ، حيث في ضوء نتائج التقييم يجري تحديد قيمة الوظيفة التي على أساسها يتحدد تعويضها المالي .

45-Job Rotation**دوران العمل أو الدوران الوظيفي**

أسلوب يتم بموجبه تنقل (نقل) العامل أو الموظف بين عدد من الوظائف لفترات زمنية محددة ، حيث يمارس مهام الوظائف التي نُقل إليها ويتحمل مسؤولياتها . ويستخدم هذا الأسلوب كأداة للتدريب لاكتساب العاملين مهارات متعددة ومتنوعة من خلال ممارستهم لعدد من المهام في عدد من الوظائف . إلى

جانب ذلك ينمي الدوران الوظيفي روح التعاون بين العاملين ، حيث يشعر كل منهم بمشاكل عمل الآخرين ، كما أنه يساعد المنظمة على إيجاد بدلاء من العاملين ليحلوا مكان بعضهم بعضاً عند غياب أحدهم لسبب ما . ويمكن الإشارة إلى أن الدوران يتم عادة في نفس المستوى الإداري والوظيفي أي أفقي.

46-Job Satisfaction

الرضى الوظيفي

يعبر عن مستوى الروح المعنوية السائدة لدى العاملين في المنظمة في فترة زمنية محددة (لأن هذا المستوى يختلف من حين لآخر) ، فارتفاع هذا المستوى دلالة ومؤشر على وجود رضى وظيفي وبدرجة متناظرة مع مستوى هذا الارتفاع والعكس من ذلك صحيح . ويترجم العاملون رضاهم الوظيفي إلى اتجاهات وردود أفعال وسلوكيات إيجابية تأخذ أشكالاً متعددة منها على سبيل المثال : إرتفاع مستوى الأداء والكفاءة ، انخفاض معدل دوران العمل ، التعاون ، الإلتزام ، الولاء .. الخ . ويعتبر الرضى الوظيفي نتاج ومؤشر لمدى فاعلية سياسات المنظمة في مجال إدارة الموارد البشرية وخاصة الحوافز .

47-Job Security

أمان العمل

ويسميه بعضهم بالأمن الوظيفي . ويقصد به توفير المنظمة للعاملين لديها الإحساس بالطمأنينة بعدم فقدانهم لأعمالهم فيها والإستغناء عنهم في أية لحظة أو مناسبة ، فعدم توفير المنظمة لهذا الأمان يولد لديهم حالة من القلق والتوتر الدائم ودافعية سلبية .

48-Job Selection Classification

تصنيف إختيار العمل أو الوظيفة

يقصد به جمع معلومات عن المتقدم للتوظيف وإختبار قدراته وإمكاناته ، من أجل التنبؤ بإمكانيته وإستعداداته للعمل في عدة وظائف داخل المنظمة وليس في وظيفة أو عمل واحد .

49-Job Sharing

التشارك في العمل أو الوظيفة

أحد أساليب تنظيم ساعات العمل اليومية الرسمية وأحد أنواع التوظيف الجزئي PartTime ، بموجبه يقسم وقت العمل الرسمي للوظيفة أو العمل الواحد إلى جزئين (أو أكثر) يغطي أو يعمل في كل جزء موظف أو عامل ، بحيث عندما تنتهي ساعات عمل الأول في جزء الوقت المخصص له ، يحل محله الموظف أو العامل الآخر ليغطي الجزء المتبقي من وقت العمل الرسمي ، وبالتالي فكل وظيفة يعمل فيها موظفين أو عاملين (أو أكثر) ، يتناوبان مع بعضهما ليعطيان ساعات العمل الرسمية للوظيفة الواحدة .

50-Job Shops

حوانيت (ورشات) العمل

ورشات عمل صغيرة تقوم بإنتاج أجزاء صناعية صغيرة ومعينة ، تدخل في إنتاج سلعة صناعية تنتجها شركة كبيرة ، فهذه الشركة لا تنتج كامل الأجزاء التي تدخل في صناعة السلعة ، بل تنتج الأجزاء الأساسية والهامة ، أما الأجزاء الأخرى والثانوية ، فتقوم هذه الورشات بإنتاجها لها ولحسابها فقط .

51-Job Significance**دلالة أو أهمية العمل أو الوظيفة**

إحدى الصفات أو العناصر التي يجب أن يوفرها تصميم الأعمال أو الوظائف في الوظائف ومفادها : أن يوفر التصميم في العمل أو الوظيفة التي يصممها درجة من الإحساس لدى من يؤديها ، بأن نتاج عمله له أهمية ومعنى أو قيمة ، ويسهم إيجاباً في نجاح المنظمة ، يشعر بدرجة من الأهمية والقيمة والرضى النفسي والمعنوي .

52-Job Simplification**تبسيط العمل**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Work Simplification

هو نفس المضمون العام لمصطلح Work Simplification (يمكن الإطلاع على معنى هذا المصطلح في حرف (W)) لكن يطبق على مستوى الوظيفة أو العمل الذي يؤديه شخص واحد ، أي الذي يقوم بكامل خطواته من البداية وحتى النهاية . بالطبع يكون هذا العمل في العادة غير معقد وروتيني .

53-Job Specialization**التخصص في العمل**

مرحلة لاحقة لتقسيم العمل ، فبعد تقسيم العمل الواحد إلى أجزاء ، يسند أداء الجزء إلى شخص واحد أو وحدة إدارية واحدة ، بحيث يتكرر أداء الجزء بنفس الأسلوب أو الطريقة ومن قبل نفس الشخص أو الوحدة الإدارية . والغاية من التخصص هو أن التكرار يؤدي إلى زيادة المهارة في الأداء وهذا ما يرفع من إنتاجية العمل ، ويقلل من زمن إنتاجه ، ويخفض من تكلفة تنفيذه بسبب قلة الأخطاء .

54-Job Specifications**محددات الوظيفة أو العمل**

تمثل هذه المحددات أحد شقي تحليل العمل أو الوظائف وهما : توصيف الوظائف ، وتحديد محدداتها . حيث في ضوء نتائج وصف الوظيفة ، يتم إعداد بيان تفصيلي بالخصائص أو الصفات المطلوب توفرها في الشخص الذي سوف يشغلها ، بحيث تمكنه هذه الخصائص التي يمتلكها من أداء مهامها وتحمل مسؤولياتها وظروفها وصعوبتها بنجاح . وتشتمل هذه الخصائص على صفات متعددة مثل : المعرفة التي تمثل المؤهلات العلمية ، التخصص ، المهارة ، الخبرة ، الشروط الصحية ، القدرة الذهنية ، الاتجاهات ، الميول ... الخ ، التي جميعها يحتاجها أداء الوظيفة ، التي يجب توفرها في من سيشغلها . وتستخدم هذه المحددات عادة في اختيار الأفراد المناسبين لشغل الوظائف للوصول إلى وضع الفرد المناسب في العمل المناسب .

55-Job Standardization**تنميط العمل**

يسميه بعضهم بتوحيد العمل ويقصد به ، وضع طريقة موحدة لا تتغير لأداء عمل (إجراء) معين ، حيث تطبق هذه الطريقة في كل مكان وزمان ، وبغض النظر عن من يؤديها أو ينفذها .

56-Job Stress

ضغط العمل

صفة يمكن أن تطلق على أي عمل أو وظيفة داخل المنظمة ، بمعنى أنها ليست محصورة في فئة معينة من الوظائف أو الأفراد ، بل تشمل الجميع ، لكن شدة الضغط تختلف من عمل لآخر وبالتالي من فرد لآخر . ويحدث ضغط العمل لأسباب متعددة منها على سبيل المثال : حجم العمل عندما يكون فوق طاقة من يؤديه الفسيولوجية أو الذهنية أو النفسية ، أو خارج نطاق خبرته أو مهارته ، أو بسبب الصراع مع الآخرين ... الخ . ولا يمكن اعتبار ذلك ضغطاً إلا إذا كان السبب مستمر الحدوث ، ويحدث آثاراً سلبية في صحة الفرد . ويمكن القول أن ضغط العمل يختلف من عمل لآخر حسب ما يلي : نوع وطبيعة الوظيفة أو العمل ، المستوى الإداري ، إمكانات الفرد الفسيولوجية والذهنية والنفسية ، مستوى مهارته أو خبرته ، الجنس في ما إذا كان ذكر أو أنثى على اعتبار أن الذكر أكثر تحملاً من الأنثى .

57-Job Tailoring

التوافق مع العمل

يقصد به تعيين الفرد المناسب في العمل الذي يتوافق مع إمكاناته (مؤهله العلمي ، خبرته ، مهارته... الخ) ومساعدته على التكيف مع مهامه وظروفه ، وتوفير فرصة التدريب والترقية له ، وتوفير الاحترام في التعامل معه .

58-Jobbers

الوسطاء

- يستخدم هذا المصطلح في عدة مجالات ويشير إلى عدة معاني هي :
- السمسار في سوق الأوراق المالية ، الذي يبيع الأوراق للغير .
 - تاجر الجملة كوسيط بين المنتج وتاجر التجزئة .
 - تاجر التجزئة كوسيط بين تاجر الجملة والمستهلك الأخير .
 - سمسار بيع الذي يتوسط بين البائع والشاري لقاء عمولة .

59-Joint Account

حساب مصرفي مشترك

حساب يقوم بفتحه عميلين أو أكثر لدى المصرف ، ويمكن السحب منه أو الإيداع فيه بتوقيع أحد أصحاب هذا الحساب منفرداً أو مع الثاني ، ويوقع طلب فتح الحساب المشترك من قبل جميع أصحابه .

60-Joint Consultive Committees

لجان الاستشارة المشتركة

إحدى أشكال مشاركة العاملين في صنع القرارات ودعمهم وزيادة إرتباطهم بعملهم ومنظمتهم وتعتبر حافزاً معنوياً . وتمثل المشاركة هنا باستدعاء ممثلين عن العاملين وتشكيل لجان مشتركة منهم ومن إدارة المنظمة ، للإطلاع على رأيهم ومناقشتهم بالمسائل التي تتعلق بهم وبمصالحهم ، والتشاور معهم حيالها ، وذلك قبل صنع قرار بشأنها . فمن خلال هذه الإستشارة المشتركة والتشاور ، يكون العاملون (من

خلال ممثليهم) قد أثروا في القرار المراد صنعه ، وهذا ما يكسبه التأيد من قبلهم بعد صدوره . وبالتالي يمكن القول بأن هذه اللجان صيغة من صيغ التعاون بين العاملين والإدارة .

61-Joint Cost

التكلفة المشتركة

تمثل تكلفة إنتاج أكثر من سلعة أو خدمة واحدة ، حيث تتم عملية الإنتاج في عملية صنع مشتركة باستخدام نفس الآلات والتجهيزات ، وبالتالي فالتكلفة النهائية تشمل أكثر من سلعة أو خدمة ، أي تشمل جميع السلع والخدمات التي أنتجت بنفس عملية الصنع والآلات .

62-Joint Partnership Company

شركة تضامن

هي إحدى شركات الأشخاص ، وأحد أشكال ملكية الشركات الخاصة ، حيث يقوم جميع الشركاء بإدارة عمل الشركة ويمثلونها أمام الغير ، وهم متضامنون متكافلون في سداد التزاماتها التي لا تقتصر على رأس مالهم في الشركة فحسب ، بل تشمل على ممتلكاتهم الخاصة . إذاً مسؤولية الشركاء غير محدودة ، ويتوجب في هذه الحالة توفر التعاون والثقة بين الشركاء في إدارة الشركة والعمل فيها .

63-Joint Venture

شركة محاصة

إتفاق قانوني بين شخصين أو أكثر ، لإنجاز عمل أو مهمة تجارية محددة ولفترة زمنية معينة ، حيث بعد إنتهاء هذه الفترة ينتهي الإتفاق وتُحل الشركة .

64-Joint Ventures Strategy

إستراتيجية المشاريع المشتركة

تصنف هذه الإستراتيجية ضمن فئة إستراتيجيات النمو ومضمونها ، إشتراك شركتان أو أكثر بتنفيذ نشاط أو عمل معين إما بشكل دائم أو مؤقت ، بحيث يأخذ شكل مشروع مشترك له كيان قانوني مستقل ومنفصل عن كيان الشركات المشاركة فيه . ويعود السبب في إستخدام هذه الإستراتيجية، إلى عدم توفر الإمكانيات المالية لقيام شركة واحدة بتمويل المشروع لوحدها ، أو عدم توفر الخبرة الكافية لدى شركة واحدة أيضاً ، بشكل يمكنها من تنفيذ المشروع لوحدها .

65-Junk Bonds

السندات الرديئة

وتُعرف أيضاً بالسندات العامة الريعية ، وهي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، حيث تستخدم المبالغ المتحصلة من بيع هذه السندات في شراء أسهمها المتداولة في سوق الأوراق المالية ، وهذا يتطلب من الشركة تعويض المستثمرين حملة هذه السندات عن ذلك القدر الكبير من المخاطرة الناتجة عن زيادة نسبة الأموال المقرضة مقارنة بحقوق الملكية ، وبالتالي نجد أن سعر الفائدة المدفوع عليها مرتفعاً ليتناسب مع درجة المخاطرة .

66-Just-in –Time

في الوقت المحدد

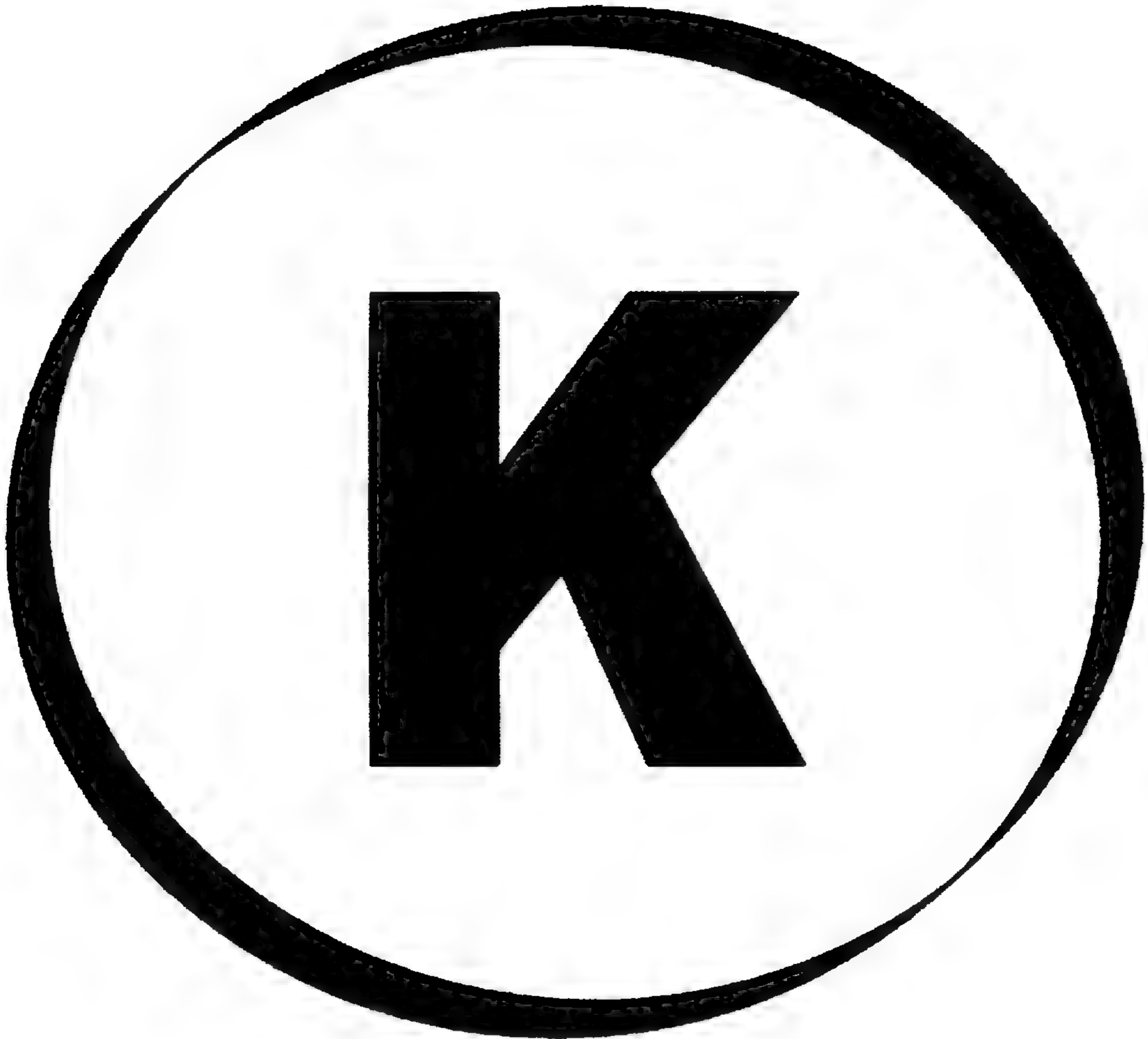
نمط إبتكره اليابانيون واستخدموه في مجال تصميم العمل الإنتاجي في المصانع ، ويقوم على مبدأ الشراء والإنتاج حسب الحاجة والطلب **Hand- to- Mouth** ، ويقوم هذا النمط على ما يلي : إنتاج أو شراء القطع أو المواد بالكميات اللازمة للإنتاج دون زيادة أو نقص وتوفيرها لمراحل تصنيع المنتج في الوقت الذي تحتاجها دون تخزينها ، أي تدخل مباشرة إلى التصنيع دون تخزين . إذاً الغاية من هذا النمط هي إلغاء فترة تخزين الأجزاء والمواد بين مراحل تصنيع السلعة ، أو على الأقل الوصول بها إلى أدنى حد ممكن ، فهذه الصورة يمكن تخفيض تكلفة التخزين لأدنى حد ممكن. يتضح من ذلك أن هذا الأسلوب يحتاج إلى حساب وقت مراحل تصنيع كل مرحلة أي متى تبدأ ومتى تنتهي ، لإحداث التوازن الزمني بين المراحل .

67-Just-in –Time Training

التدريب في الوقت المطلوب

أحد أساليب التدريب الإلكترونية التي تعتمد على الإنترنت والبريد الإلكتروني والحاسوب ، حيث من خلالها يتم إرسال وتوزيع وتبادل المادة والمعلومات التدريبية بين المدرب الإلكتروني (البرنامج المبرمج والمخزن في الحاسوب) والمتدربين . وبالتالي فميزة هذا الأسلوب أنه يمكن لأي شخص في أي مكان أن يحصل على المعلومات التدريبية المعروضة على موقع الإنترنت في الوقت الذي يناسبه وحسب رغبته ، وعليه يوفر هذا الأسلوب درجة عالية من المرونة في التدريب ، وهو قليل التكلفة .





1-Kabylist of Japanese Organization

قبيلة المنظمة اليابانية

ويسمى بعضها بعضهم بالعشائرية ، وهي صفة أطلقت على المنظمة اليابانية للدلالة على إتحاد العاملين فيها وإلتزامهم وولائهم لها ، وإلتزامهم تجاهها ، والخوف على سمعتها وممتلكاتها .

2-Kaiser Steel Scheme

خطة كَيسر للفولاذ

خطة تم التفاوض عليها بين شركة " كيسر " للفولاذ في الولايات المتحدة الأمريكية وإتحاد عمال الفولاذ عام 1963 لتوفير الضمان للعاملين بعدم فقدانهم لوظائفهم ودخلهم ، بسبب التغيرات التي تطرأ على أعمال الشركة وظروفها . وتنص هذه الخطة أيضاً على مشاركة العاملين في المبالغ التي توفر من قبلهم من تكاليف المواد المستخدمة في العمل .

3-Kaizen Model

نموذج كايزن

كلمة يابانية (نموذج ياباني) تعبر عن الفلسفة التي تُعرف دور الإدارة المستمر في تشجيع وتنفيذ التحسينات المستمرة ذات العلاقة بالأعمال والمهام بأسلوب بسيط غير معقد وبأقل تكلفة . ويتم ذلك من خلال تجزئة العملية المعقدة إلى أجزاء ومن ثم القيام بتحسين كل جزء . ويعتمد هذا النموذج على ولاء وإلتفاء العاملين للمنظمة وحافزيتهم للعمل ، ويهدف إلى تشجيع العاملين على تقديم إقتراحاتهم ، بحيث يسعى جميعهم إلى تحسين الأعمال التي يقومون بها .

4-Kanban System

نظام كانبان

كلمة يابانية تعني نظام معلومات بسيط يقوم بإرسال بطاقة أو إشارة أو رسالة بواسطة البريد الإلكتروني من قبل مركز عمل إلى مورد لمادة أولية ، أو جزء مصنع ، لإبلاغه بضرورة إعادة توريده بكمية محددة وبزمن محدد وإرسالها . وهذا النظام يعتمد عليه نظام الإنتاج الآني (JIT) Just-In Time .

5-Kaput Employee

الموظف أو العامل غير الصالح للعمل

هو العامل أو الموظف الذي يثبت بشكل قطعي أنه غير صالح للعمل بسبب الإصابة ، أو المرض ، سواء داخل المنظمة أو خارجها ويستوجب الأمر إنهاء خدمته .

6-Kenz-Animal Spirit

الروح الحيوانية في مفهوم الإقتصاديين كينز

قصد عالم الإقتصاد "كينز" بالروح الحيوانية التفاؤل الساذج الذي يتكون لدى بعضهم خلال فترة الرواج الإقتصادي ، حيث يعتقدون بأنهم محصنون ضد الخسارة ، وأن الأمور تسير من حسن إلى أحسن ، وأن الأرباح في حالة تزايد مستمر ، بسبب إرتفاع مستوى الدخل الفردي والكلي الذي أحدثه الرواج ، وأن الطلب على السلع والخدمات في السوق سيبقى في حالة إرتفاع .

لوحة مفاتيح الحاسوب**7-Key Keyboard of Computer**

لوحة توضع أمام شاشة الحاسوب الآلي وموصولة به ، وعليها أزرار (مفاتيح) مطبوع عليها أحرف وأرقام يستخدمها مستخدم الحاسوب في نسخ ما يريده ، وطلب المعلومات التي يريدها من الحاسوب .

وظائف مفصلية**8-Key Functions**

ويقصد بها وظائف المنظمة التي تمثل نشاطاتها الرئيسية ، كوظيفة الإنتاج ، والتسويق ، والشراء ، والتخزين... الخ ، ويطلق عليها بعضهم تسمية وظائف أساسية للدلالة على مدى أهميتها .

فئة العاملين الأساسيين**9-Key Staff**

تتكون هذه الفئة من كبار الموظفين في المنظمة ، الذين يشغلون مناصب إدارية هامة وحساسة ، وكذلك الموظفين أصحاب الخبرة والمعرفة والقدم الوظيفي ، هذه الفئة يعتمد عليها أداء المنظمة الكلي ، وتحقيق أهدافها .

إسترداد جزء من الراتب عن غير وجه حق**10-Kickback of Salary**

مصطلح شاع إستخدامه أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين ، ويشير إلى إتفاق غير شريف بين صاحب العمل والمشرف على العمال ، لإظهار العامل بأنه غير منتج ومقصر في عمله ، كحجة لصاحب العمل لأن يسترد جزءاً من الراتب أو الأجر الذي دفعه للعامل .

العمل المنتظم**11-Kilter Work**

مصطلح يشير إلى أن العمل يتم تنفيذه بصورة نظامية ووفق ما هو مخطط له أو وفق المطلوب ، وأنه بوجه عام بحالة جيدة .

بيان الحركة**12-Kinetograms**

سجل فوتوغرافي يبين مسلك الحركة الفعلي الذي يجتازه الطرفُ أو أي عضو آخر من أعضاء جسم العامل خلال تأديته لعملية محددة له .

حديث غير رسمي**13-Klatck**

إجتماع بين أعضاء التنظيمات غير الرسمية في المنظمة ، يتم خلاله تبادل الحديث بينهم في ما يخص العمل بداخلها وهذا الإجتماع وما يدور بداخله غير رسمي .

 مهمة صعبة**14-Knack**

عمل يتطلب أدائه أو تنفيذه (إنجازَه) توفر مهارة عالية وبراعة لدى من سوف يكلف به ويؤديه .

يعرف كيف**15-Know – How**

يشير هذا المصطلح إلى إلمام الموظف أو العامل بالعمل المكلف به ، وإمكانيته وقدرته على أداء مهامه وفق المعايير المحددة أي وفق المطلوب .

16-Know-it-All

المتعالم

صفة تطلق على الشخص الذي يدعي العلم بكل شيء ، وهو أحد الأنماط الشخصية الإنسانية والسلوك الإنساني الذي يظهر لدى بعض الناس ، ويعتبره أخصائيو علم النفس إحدى أنواع العقد النفسية التي يمكن أن يصاب بها الإنسان .

17-Knowledge Acquisition Channel

قنوات إكتساب المعرفة

يقصد بهذا المصطلح المصادر التي يمكن من خلالها إكتساب أو الحصول على المعرفة، وهي متعددة ومتنوعة مثل : المكتبات وما تحتويه من كتب ومراجع ومجلات علمية ، الجامعات ، بنوك المعلومات ، مراكز البحوث العلمية وغيرها .

18- Knowledge-Based Pay Structure

هيكل الرواتب و الأجور على أساس المعرفة

أحد الأساليب أو الطرق المستخدمة في تصميم هيكل الرواتب والأجور في المنظمات ، بموجبه يتم إعداد جدول بالوظائف الموجودة في المنظمة وبجانب كل منها المعرفة أو المعارف التي يحتاجها أداء الوظيفة (التي يجب توفرها في من سيشغلها) ، والتي تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى أدائها وفاعلية هذا الأداء ، حيث كلما تعلم شاغلها معرفة جديدة ، يعني ذلك أن أدائه قد تحسن وأصبحت قدرته على تحقيق أهدافها أكبر . ويحدد عادة تعويضاً مالياً لكل معرفة يستحقه الموظف أو العامل عندما يكتسب المعرفة . في هذه الحالة يزداد الراتب أو الأجر مع زيادة وتنوع المعارف التي يكتسبها شاغل الوظيفة ، وإحتمال ترقيته لوظيفة أعلى .

19-Knowledge Depth-Based Pay Structure

هيكل الرواتب و الأجور على أساس عمق المهارة

قائمة تتضمن وظائف المنظمة وبجانب كل منها المهارة أو المعرفة الرئيسة اللازمة لأداء كل منها ، وهذه المهارة أو المعرفة الرئيسة تشتمل على مهارات فرعية وكل مهارة تسعر بعدد من الوحدات النقدية ، حيث يتقاضى الفرد راتبه على أساس ذلك . فمهارة قيادة السيارة هي مهارة رئيسة يتفرع عنها مهارة قيادة سيارة صغيرة وميكروباص وحافلة . فإذا تعلم السائق مهارة قيادة سيارة ميكروباص سيحصل على أجر المهارة أو المعرفة الأولى وهي قيادة سيارة صغيرة وأيضاً الثانية . وإذا تعلم قيادة حافلة كبيرة وهي مهارة جديدة ، سيتقاضى في هذه الحالة أجر ثلاث مهارات أو معارف ، وهكذا ، وهذه المعارف جميعها فرعية ضمن مهارة رئيسة هي قيادة السيارة .

20-Knowledge Engineers**مهندسو المعرفة**

مصطلح أطلق على المختصين في تصميم نظم وبرامج المعلومات الذين يصممون الأنظمة الآلية المتخصصة ، أو تقديم الإستشارات الفنية في مجال المعلوماتية . وهؤلاء لديهم عادة دراية فنية عالية بتقنية المعلومات ، والتفكير المنطقي ، ومهارة برمجة الحاسوب .

21-Knowledge (H.R) Add Value**القيمة المضافة المعرفية للموارد البشرية**

تمثل هذه القيمة بالعائد أو المنفعة التي يقدمها العاملون للمنظمة ، من خلال ما يمتلكونه من معارف علمية تسهم في تحقيق النجاح لها حاضراً ومستقبلاً ، كالمعرفة بالحاسوب ، والمعرفة الهندسية ، والمعرفة الإدارية والتنظيمية ، والمعرفة التسويقية ... الخ . هذه المعارف تساعد المنظمة في التعامل مع التغيرات والتكيف معها في الحاضر والمستقبل وخاصة المنافسة . فمنظمات الأعمال لم تعد بحاجة لمهارات العمل فحسب ، بل تحتاج إلى معارف وخبرات علمية تساعد على تحقيق التجديد والتحسين والإبداع ، للتميز على الآخرين .

22-Knowledge Leader**قائد المعرفة**

مصطلح يستخدم في المنظمات المعاصرة التي تتميز وتطبق ما يسمى "بإدارة المعرفة" . فقائد المعرفة هو المدير المسؤول عن عملية خلق وجمع المعرفة ، وتخزينها ، وتوفيرها لمن يحتاجها من العاملين في المنظمة (تشاركية المعرفة) في عمليات صنع القرار ، والإبداع ، والتطوير ، وأداء الأعمال . وهذا القائد (المدير) لا تقل أهميته عن أهمية أي قائد في الإدارة العليا داخل المنظمة ، وهو على تواصل مستمر مع جميع إدارات المنظمة .

23-Knowledge Management**إدارة المعرفة**

ظهر مفهوم إدارة المعرفة بعد تطور نظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسب الآلي ، وسرعة التغير البيئي ، الذي بات يحتاج إلى توفر معلومات مختلفة ومتنوعة عن البيئة وما يحدث فيها من أجل التكيف معها . ويمكن تعريف إدارة المعرفة بما يلي : هي عملية إدارة الخبرات العلمية والمعلومات داخل المنظمة ، والحفاظة عليها والاستفادة منها في تحقيق المزايا التنافسية ورضى الزبون ، والعمل باستمرار على تطوير وتفعيل الابتكار والإبداع في كافة مجالات العمل في المنظمة ، لجعلها في حالة تطور وتكيف مستمرين مع البيئة التي تعيش في كنفها . إذاً يمكن القول أن إدارة المعرفة تسعى إلى خلق ، وجمع ، وتخزين ، وتعميم ، وتطبيق المعرفة في المنظمة ، والاستفادة منها أكثر ما يمكن .

24-Knowledge Management Framework**إطار عمل إدارة المعرفة**

يشتمل إطار عمل إدارة المعرفة على أربع عمليات أو مراحل متتالية هي ما يلي :

- إكتساب وجمع المعرفة .
- تنظيم وتخزين المعرفة .
- توزيع المعرفة (جعلها متاحة) .
- تطبيق المعرفة ، أي الإستخدام الفعلي للمعرفة .

25-Knowledge Organizations

منظمات المعرفة

هي المنظمات المهنية التي تهدف إلى تنمية المعرفة الأساسية والتطبيقية ، والمحافظة على نموها وإزدهارها وتفوقها ، وتعميم الاستفادة منها مثل : الجامعات ، ومراكز البحث العلمي ، والمعاهد العلمية والتطبيقية النوعية... الخ .

26-Knowledge of Work

معرفة العمل

يسمى بعضها بعضهم الإلمام بالعمل ، الذي يتمثل بالخبرة التي يتوجب على من يمارس عمل أو مهمة ما أن يمتلكها ، ليؤدي عمله ويتحمل مسؤوليته بمستوى جيد من الكفاءة .

27-Knowledge Perception Test

إختبار إدراك المعرفة

يعمل هذا الإختبار على تقدير مقدرة الفرد على الفهم السريع وإستيعاب المعرفة ، فالشخص الذي يمتلك هذه المقدرة يكون بإمكانه إستيعاب أي تغيير يدخل على مضمون عمله ووظيفته ويتكيف معه بشكل سريع وجيد .

28-Knowledge Sharing

النشارك في المعرفة

النشارك في المعرفة هو أحد العناصر الأساسية في إدارة المعرفة داخل المنظمات المعاصرة ، ويشير معناه ، إلى توفير المعرفة لكل من يحتاجها ويريدها من العاملين في عمله ، بما يساعده على صنع القرار ، أو الإبداع ، أو الابتكار ، وتحسين أدائه... الخ .

29-Knowledge Transferring

نقل (تحويل) المعرفة

النقل هنا خطوة أساسية في عملية النشارك في المعرفة ضمن مجال معاصر يسمى "إدارة المعرفة". فنقل المعرفة هنا يقصد به توزيع المعرفة المناسبة داخل المنظمة ، إلى الجهة (أو الشخص) المناسبة ، وفي الوقت المناسب ، وبالوسيلة المناسبة ، وبأدنى تكلفة .

L



1-Labeling	التبئين
لصيقة ، أو بطاقة توضع على السلعة ذاتها أو عبوتها (غلافها) أو في داخلها ، يُثَبَّتُ عليها معلومات موجزة تُعرِّفُ بالسلعة ، ومواصفاتها الأساسية ، وأين صنعت ، وإسم الشركة المصنعة ... الخ .	
2-Labor Conditions Allowance	بدل طبيعة العمل
مبلغ إضافي على الراتب أو الأجر تدفعه المنظمة للموظفين أو العمال الذين يشغلون وظائف تُؤدى في ظروف عمل مناخية صعبة أو خطيرة ، كالعمل في العراء ، أو الصحراء ، أو المناجم ... الخ .	
3-Labor Cost	تكلفة العمل
جملة ما تنفقه المنظمة على اليد العاملة فيها من تعويضات مباشرة وغير مباشرة وتحسب على النحو التالي:	
$(\text{عدد العاملين}) \times (\text{التعويضات المباشرة} + \text{التعويضات غير المباشرة})$ <p>التعويضات المباشرة = رواتب وأجور ومكافآت مالية وعلاوات .</p> <p>تعويضات غير مباشرة = مزايا ومنح وظيفية إضافية (تأمين صحي ، تأمين على الحياة ، ضمان اجتماعي ... الخ) .</p>	
4-Labor Force	قوة العمل
تمثل قوة العمل في المنظمة كافة الموارد البشرية العاملة فيها وعلى مختلف فئاتها وتخصصاتها ، وما تمتلكه من مؤهلات علمية ، وخبرات ، ومهارات ، وإمكانات ، وعدد ساعات عملها المتاحة .	
5-Labor Intensive Industry	صناعة كثيفة العمل
هي الصناعة التي ترتفع فيها نسبة استخدام اليد العاملة أو الموارد البشرية إلى رأس المال ، وكذلك الصناعة التي تحتاج إلى عدد كبير من هذه الموارد .	
6-Labor Market	سوق العمل
معنى مجازي يشير إلى منطقة جغرافية (دولة ، محافظة) فيها قوى عاملة تبحث عن فرصة عمل ، ومنظمات تبحث عن قوى عاملة لتلبي حاجة العمل فيها . فالموارد البشرية التي تبحث عن فرصة عمل تمثل العرض في سوق العمل ، في حين أن المنظمات التي تبحث عن موارد بشرية للعمل لديها تمثل الطلب في هذا السوق . إذاً في سوق العمل وكأي سوق آخر يوجد عرض وطلب ، يرتفع وينخفض كل منهما حسب الظروف والمتغيرات السائدة في الدولة أو المنطقة ، كالتغير الإقتصادي والتعليمي وغيرهما .	
7-Labor Market Force	قوة عمل السوق
وتعني الموارد البشرية المتاحة في سوق العمل من كلا الجنسين ذكور وإناث ، وضمن حدين من العمر أدنى وأعلى ، وفي منطقة جغرافية معينة ، والراغبين في العمل ، ويبحثون عنه ، ومن كافة الاختصاصات ، ولديهم إمكانات (مؤهلات علمية ، خبرات ... الخ) تجعلهم قادرين على العمل .	

8-Labor Market Segmentation**تجزئة سوق العمل**

عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المنظمات في مجال إستقطاب الموارد البشرية من سوق العمل ، بموجبها تصنف القوى العاملة الموجودة والمتاحة فيه إلى فئات وفق معيار أو أكثر مثل : المهندسون ، العمال المهرة ، القوى العاملة النادرة ... الخ . والغاية من ذلك تسهيل دراسة كل فئة أو جزء على حده ، لمعرفة وتحديد إتجاهاته ورغباته ... الخ ، من أجل وضع سياسة مناسبة لترغيب وإستقطاب وحث القوى العاملة في سوق العمل لطلب التوظيف في المنظمة ، حيث بهذا الشكل تكون قد سهلت على نفسها عملية الإستقطاب وجعلتها أكثر فاعلية .

9-Labor Relations**علاقات العمل**

إتصال دائم ومستمر بين جهتين : الأولى العاملون في المنظمة ويمثلهم التنظيم النقابي ، والثانية أصحاب المنظمة ويمثلهم إدارتها ، هاتان الجهتان على علاقة وتواصل مستمرين ، حيث تقومان بالتفاوض مع بعضهما حول الأمور المتعلقة بالحياة الوظيفية الخاصة بالعاملين ، للتوصل إلى ظروف مناسبة لهم ، مع الحفاظ على مصالح المنظمة وملاكها . وتلعب إدارة الموارد البشرية في المنظمة دوراً هاماً في هذا المجال .

10-Labor Wastage**ضياع (خسارة ، فقدان) اليد العاملة**

مصطلح يشير إلى عدد أفراد القوى العاملة الذين خسرتهم المنظمة ممن جرى تعيينهم في السنة الماضية . وتقاس هذه الخسارة بموجب المعدل التالي :

$$\frac{\text{عدد الأفراد الذين تركوا العمل في السنة الماضية}}{100 \times}$$

عدد الأفراد الذين جرى تعيينهم في السنة الماضية

يعطي الناتج دلالة على إرتفاع أو انخفاض معدل الضياع أو الفقدان . وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا المعدل لا يوضح في أي الوظائف حدثت عمليات ترك العمل ، لذلك يعتبر مؤشراً عاماً .

11-Laboratory Training Method**أسلوب التدريب المخبري**

يسميه بعضهم بأسلوب التدريب التطبيقي ، بموجبه يقوم المدرب بشرح المادة التدريبية للمتدربين نظرياً ، ومن ثم يقوم بتطبيقها أمامهم على نموذج مماثل للواقع ، وبعد ذلك يطلب منهم تطبيق ما تدربوا عليه على النموذج ذاته . ويطبق هذا الأسلوب عادة في مخبر مجهز بنماذج من أجل التدريب عليها ، ويستخدم بشكل خاص في مجال التلمذة الصناعية والتدريب المهني للأعمال الفنية .

12-Lack of Motivation**نقص الدافعية**

حالة داخلية تحدث لدى الفرد في مكان عمله وتعبّر عن عدم سعادته وإصابته بالإحباط وعدم الرضى وعدم الرغبة بالعمل . وسبب حدوث هذه الحالة ، هو ضعف التحفيز المادي والمعنوي أو الاثنين معاً ، شريطة أن يكون هذا النقص مستمراً ، ليشكل لديه حالة مستمرة من عدم الرضى والإحباط المتكرر والمستمر .

13-Ladder Maturity Investment Strategy

إستراتيجية سلم تواريخ الإستحقاق الإستثمارية

هي إحدى إستراتيجيات الإستثمار التي تستخدمها المصارف ، بموجبها تقوم بتقسيم إستثماراتها إلى مجموعات إستثمارية حسب تواريخ إستحقاقات معينة على شكل محفظة إستثمارية . فعلى سبيل المثال قد تقرر إدارة الإستثمار في مصرف ما أن يكون الحد الأقصى للإستثمار في محفظة الأوراق المالية في خمس سنوات . في هذه الحالة تقوم بتقسيم إستثماراتها إلى مجموعات متساوية ، كل مجموعة تشتمل على أوراق مالية بنسبة 20% من إجمالي إستثماراتها ، يجب أن تستحق المجموعة الأولى بعد سنة ، والثانية بعد سنتين ، والثالثة بعد ثلاث سنوات ، والرابعة بعد أربع سنوات ، والخامسة بعد خمس سنوات .

14-Laissez Leadership

قيادة عدم التدخل

هي إحدى أنماط القيادة الإدارية ويسمونها بعضهم بالقيادة الكسولة أو القيادة الفوضوية ويشير معناها إلى مايلي: ترك حرية التصرف وتصريف الأمور للمرؤوسين ، أي لهم الحق في أداء العمل المكلفين به وفقاً للأسلوب الذي يرونه على أنه الأفضل من وجهة نظرهم ، والقائد لا يتدخل إلا عند الضرورة القصوى .

15-Language Skill

المهارة اللغوية

إحدى المهارات التي تهم العاملين في الوظائف الرئاسية والمكتبية كالسكرتارية ، والموظفين الذين يصيغون المذكرات والتقارير ، ومن هذه المهارات الإنشاء والصياغة اللغوية ، الإملاء ، النحو .

16-Lasswell Communication Model

نموذج "لاسويل" عن الإتصال

وضح "هارولد لاسويل" بأن هدف أي إتصال يجب أن يكون التأثير في الآخرين ، ووضح فكرته عن ذلك بالعبرة التالية التي يجب أن يتبناها المتصل ليكون إتصاله ناجحاً : "ماذا أقول ؟ ولمن ؟ وما هو تأثير ما يقال ؟ وفي أي ظروف ؟ ولأي هدف ؟ .

17-Last-in-First-Out (LIFO)

الداخل أخيراً يستخدم أولاً

إحدى طرق صرف المخزون وتقييمه ، حيث يتم صرف أو إستخدام الموجودات المخزنية من الأصناف والمواد وفق مبدأ ، أن الشحنة التي وردت للمخزن مؤخراً هي التي يتم صرفها أولاً .

18-Late-Career

مسار الحياة أو المستقبل الوظيفي المتأخر

ويسميه بعضهم بالمسار الطويل ، ويقصد به بأن عدد الوظائف التي يمكن أن يترقى إليها الموظف خلال حياته الوظيفية في المنظمة كثيرة مقارنة بنظيره المسار المتوسط والقصير ، اللذان تكون عدد هذه الوظائف أقل .

19-Late-Mover Advantage Strategy

إستراتيجية ميزة آخر الواصلين

تفيد هذه الإستراتيجية وتنصح بأن لا نبدأ من الصفر بل نبدأ مما إنتهى إليه الآخرون . فعندما نريد صناعة سيارة مثلاً ، يجب ألا نفكر في تصنيع سيارة من الصفر وأن نصمم كل شيء فيها ، بل يجب دراسة

عدة نماذج للسيارات صنعت سابقاً ، وتأخذ مزاياها ونضيف إليها مزايا جديدة ، وهذا ما فعلته الصناعة اليابانية .

20-Lateral Communication

الاتصال الأفقي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Horizontal Communication

21-Lateral Market

السوق الأفقي

هو الذي تتميز سلعه بأنها تلي حاجات عدد من الصناعات أو المستهلكين ، كسوق منتجات البلاستيك التي تستخدمها العديد من المنشآت والأفراد ، وكذلك صناعة الحاسبات الإلكترونية .

22-Lateral Organizational Chart

الخريطة التنظيمية الأفقية

هي أحد الأشكال التي يُرسم بوساطتها الهيكل التنظيمي ، من خلالها ترتب المستويات الإدارية من اليمين لليسار ، حيث تأتي الإدارة العليا أولاً ، يليها الإدارة الوسطى ، فالمباشرة ، فقاعة الهرم التنظيمي ، وعليه تنساب السلطة داخل الهيكل التنظيمي من اليمين إلى اليسار .

23-Lateral Skill Path

مسار المهارة الوظيفي الأفقي

هو مسار وظيفي أفقي (نفس المستوى الإداري أو الوظيفي) يقع عليه عدة وظائف ، يسمح للعاملين الانتقال لهذه الوظائف الأفقية لاكتساب المهارات المصاحبة لها ، وذلك من خلال ممارسة الفرد لمهام الوظيفة المنقول إليها وتحمل مسؤولياتها .

24- Lateral Transfer of Employees

نقل العاملين الأفقي

حركة انتقال العاملين من وظيفة لأخرى بنفس المستوى الإداري ، ويكون لأسباب متعددة منها : التدريب (النقل هنا مؤقتاً) مواجهة ضغط العمل في بعض الوحدات الإدارية (النقل هنا إما دائم أو مؤقت) ، أو القرب من مكان إقامة الموظف المنقول ، ولا يترتب على هذا النقل زيادة في الراتب أو الأجر .

25-Layoff

التسريح من العمل

قرار يتم بموجبه الاستغناء عن خدمات بعض العاملين في المنظمة بسبب عدم الحاجة إليهم ، ويكون بسبب وجود فائض لديها في القوى العاملة ، أو أن الوظيفة أو العمل الذي يؤديه العامل أو الموظف قد تم إلغاؤه . والتسريح يختلف عن الطرد ، الذي يحدث بسبب ارتكاب الفرد مخالفة جسيمة يستوجب الأمر معها فصله من العمل ، في حين أن التسريح يحدث بسبب عدم الحاجة لخدمات الفرد ، وتدفع المنشأة له كامل حقوقه التي يستحقها منها .

26-Layoff Pay

تعويض التسريح من العمل

مبلغ من المال تدفعه المنظمات في بعض البلدان بشكل طوعي أو إلزامي بموجب القانون ، لكل عامل تستغني عنه لعدم حاجتها له .

27-Lead Not Drive

يقود ولا يسوق

يمثل هذا المصطلح إحدى مهام القيادة الإدارية ، ويعني أن القائد يجب أن يكون قدوة لمؤوسيه ، يوجههم ويرشدهم للإتجاه الصحيح بعد التشاور معهم ومشاركتهم له في صنع القرار المناسب، فالمرؤوسين ليسوا بقطيع ماشية يسوقهم الراعي لأي مكان يريد ويرغبه دون إعتراض أو بيان للرأي .

28-Leader as a Father

القائد كأب

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Paternity Leadership

القيادة الأبوية

29-Leader as a Mother

القائد كأم

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Maternity Leadership

القيادة الأم

30-Leaderless Group Discussion

جماعة النقاش الحر بدون قائد

أحد الأساليب التدريبية ، بموجبه يُجمع عدد محدود من الأفراد الذين لا يعرفون بعضهم سابقاً في مكان معين وفترات زمنية متكررة ، ليناقدشوا بعضهم بعضاً بحرية ودون وجود قائد لإجتماعاتهم . فمن خلال المناقشات التي تدور بينهم بحرية ، يطلع كل فرد منهم على أفكار وآراء الآخرين فيستفيد منها .

31-Leadership

القيادة

مجموعة الصفات والقدرات والخبرات والمؤهلات والاستعدادات التي تجعل الرئيس أو المدير في أي مستوى إداري داخل المنظمة قادراً على التأثير الإيجابي في أداء وسلوك مؤوسيه وتوجيههم الوجهة التي يريدونها ، وتنفيذ أوامره وتوجيهاته عن رغبة وقناعة ومحبة ، ومساعدة مؤوسيه على أداء مهامهم بشكل جيد ، ويُحسّن ويطور هذا الأداء باستمرار ، ويساعدهم على حل مشاكلهم . إذاً فالقيادة هي صفة يجب على الرؤساء أن يتحلوا بها ليكونوا قادة ، وبالتالي فهي ليست حكراً على الإدارة العليا ، بل يمكن أن تكون في أي مستوى إداري داخل المنظمة .

32-Leadership Power

قوة (نفوذ) القيادة

قوة القيادة هي قدرة أو مقدرة القائد على التأثير الإيجابي في سلوك وتصرفات مؤوسيه Power is an ability to influence in subordinates actions and behavior وتوجيهها وفق ما يريد وعن قناعة ورغبة منهم . فقوة القيادة إذاً هي ليست السلطة لأن السلطة هي دعوة للقائد لاستخدام قوته

Authority is invitation to use power and not power itself ، وعليه فالسلطة تبقى ساكنة حتى تأتي القوة لتحريكها أو لتفعيلها ، أي أنها تمكن القائد من إستخدام قوة التأثير الإيجابي في مرؤوسيه فيطيعونه عن رغبة وقناعة .

33-Leadles Team-Work

فريق عمل غير مَقاد (غير مرؤوس)

مصطلح أطلق على فرق العمل المدارة ذاتياً ، التي تمتلك السلطة في أن تختار وتصمم وتحدد وتقيم أعمالها بنفسها ، وتصنع القرارات التي تراها مناسبة لتحقيق أهدافها ومعالجة مشاكلها ، ووضع الحلول المناسبة لها بشكل جماعي من قبل أعضاء الفريق .

34-Lean Production System

نظام الإنتاج الإعتماذي (التبادلي) أو المرن

هو أحد أنماط الإنتاج الذي يتصف بالمرونة العالية في أداء العمل ، حيث لا يعتمد على عمال يمتلكون مهارة واحدة متخصصة فقط ، بل على عمال يمتلكون مستوى عالي ومتنوع من المهارات ، بحيث يتيح هذا التنوع لهم أن يمارسوا عدة مهام أو أعمال ضمن المرحلة الإنتاجية الواحدة على خط الإنتاج ، بشكل يمكن معه أن يحلوا محل بعضهم بعضاً في العمل داخل المرحلة الواحدة . وعليه فهذا النظام وبهذه الصورة وفر إعتماذية متبادلة بين العمال ، مما يحقق الجماعية والتعاون في العمل . وبموجب هذا النظام يسمح للعمال المشاركة في حل مشاكل العمل ، ويسمح لهم أيضاً المشاركة في صنع القرارات .

35-Learning by Doing

التعلم عن طريق الفعل

مدخل يُستخدم في مجال التعلم والتدريب ، من خلاله تتاح الفرصة للمتعلّم المدرب أن يمارس عملاً وكأنه في واقعه العملي والفعل ، وذلك باستخدام مواقف وظروف مصطنعة مطابقة لهذا الواقع . وبعد أن ينتهي تعلمه على المواقف والنماذج (آلات ، تجهيزات ... الخ) المصطنعة ، ينقل للعمل الأصلي ليمارس فيه ما تعلمه فعلياً . فالطيّارون على سبيل المثال وقبل أن يمارسوا قيادة الطائرة فعلياً في الجو يتعلمون بواسطة الحاسوب الآلي عملية الإقلاع والهبوط ... الخ ، وكأنهم موجودون في داخل طائرة حقيقية . إذاً يمكن القول أن هذا النوع من التعلم هو غير واقعي أي مصطنع ، لكنه مطابق للواقع الفعلي ويسمح بممارسة الوظيفة أو العمل في ظروف مصطنعة مطابقة للواقع .

36-Learning by Trial and Error

التعلم عن طريق التجربة والخطأ

يحدث التعلم لدى الإنسان من خلال هذا النموذج عن طريق تجربة السلوك ، فإذا حققت تجربة السلوك الغاية المطلوبة ، فسوف يكرر الإنسان هذا السلوك مستقبلاً ، وإذا لم يحققها فسوف يمتنع عن تكراره في المستقبل .

37-Learninig Cycle

حلقة التعلم

وجهة نظر حديثة حيال عملية التعلم في المنظمات ، حيث تؤكد على ضرورة جعل هذه العملية مستمرة لتغطي حاجات ومتطلبات العمل فيها من المهارات . ويقوم منطق ديمومة هذه العملية على أساس أن

الظروف المحيطة بعمل المنظمة وبيئتها الداخلية في حال تغير مستمر، وبالتالي ومن هذا المنطلق وتجاوباً مع هذه التغيرات المتتالية ، يُرى أن تكون مسألة التعلم للقوى العاملة في المنظمة مستمرة ، ذلك لأنه كلما تعلم العاملون مهارات وأشياء تنقصهم ، ظهرت حاجات جديدة وتبدأ عملية التعلم من جديد .

38-Learning Depth

عمق التعلم

أحد المعايير المستخدمة في تقييم برامج التعلم والتدريب ، حيث يقيس ويكشف عن مدى إلمام وفهم وتذكر المتدربين لما تعلموه وتدريبوا عليه في البرنامج التدريبي بعد عودتهم إلى بيئة عملهم الأصلية من التدريب ، فكلما كانت درجة الفهم والإلمام والتذكر عالية ، دل ذلك على عمق التعلم وبالتالي نجاحه .

39-Learning Law

قانون التعلم

- يتكون قانون التعلم من ثلاثة أركان لا غنى عنها من أجل حدوثه لدى الإنسان وهذه الأركان ما يلي:
- الإدراك والفهم العميقين للشيء الذي يجري تعليمه ، الفهم العميق والإحاطة بمضمونه ، يمنع النسيان السريع له .
 - التكرار ، ذلك لأنه يثبت المضمون في الذهن بشكل صحيح ويمنع حدوث النسيان .
 - التطبيق العملي للشيء الذي جرى تعلمه ، فالتطبيق هو صمام الأمان للتأكد من مدى الفهم والاستيعاب ، وترسيخ المعلومة في ذهن المتعلم .

40-Learning Organization

منظمة تعلم

مصطلح معاصر في الإدارة يأخذ طابع صفة يجب أن تتحلى بها المنظمات المعاصرة ومفاده : أن تجعل المنظمة نفسها مكاناً للتعلم ، أي أن تجعل من نفسها مكاناً يتعلم فيه قادتها بشكل خاص ومواردها البشرية الأخرى بشكل عام ، كيف يكونوا مصممين ، ومحسنين ، ومعلمين للآخرين ، ومحدثين ، ومطورين ، وكيف يبحثون عن التحديات . من هذا المنطلق يجب أن تكون عملية التعلم شاملة لجميع العاملين في المنظمة وعملية مستمرة . إذاً يمكن القول بأن منظمة التعلم هي المنظمة التي تبذل جهوداً مستمرة لتعلم جميع مواردها البشرية أشياء جديدة ، ومهارات أيضاً ... الخ ، وتعلمهم كيف يطبقونها ، في مسعى لتحسين جودة سلعتها أو خدمتها التي تقدمها لربائنها بشكل يرضون عنها .

41-Learning Workplace

مكان العمل مكان للتعلم

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف:

Learning Organization

42-Lease or Buy

إستأجر أو إشتري

سياسة تعمل بها المنظمات الإنتاجية مفادها الإجابة عن التساؤل التالي: هل نقوم بشراء الأصل آلات ، معدات ، وسائط نقل الخ) ، أم نقوم باستئجاره من جهة معينة لقاء مبلغ من المال ؟ الجواب يكون

عادة من خلال المفاضلة بين مزايا كل من الإثنين ، فأيهما تكون مزاياه أكثر يكون هو الأفضل ، وذلك وفق ظروف المنظمة التي تختلف من واحدة لأخرى .

43-Leasing of Facilities and Equipment إستئجار التسهيلات والتجهيزات

الإستئجار هنا هو عقد يتم بين المستأجر (الشركة أو المشروع) والمؤجر (مالك التسهيلات والتجهيزات) بحيث يتيح أو يسمح هذا العقد للأول أن يستخدم ملكية الثاني للتجهيزات (آلات، معدات، سيارات ... الخ) ، لفترة زمنية محددة ، لقاء مبلغ من المال يدعى بالإيجار ، ولا يعتبر الإيجار هنا ديناً أو قرضاً ، بل هو بديل عن الشراء . ويحقق الإستئجار مزايا متعددة أهمها ما يلي :

- يُقْطَع مبلغ الإيجار من المبلغ الخاضع للضريبة .
- يقلل من الحاجة للسيولة النقدية .
- عدم تحمل تقادم التجهيزات المستأجرة فنياً .

44-Leaves الإجازات

عدد الأيام والساعات التي يحق للعاملين الغياب فيها عن العمل وتدفع المنظمة راتب أو أجر هذا الغياب. وتشتمل الإجازات على أنواع متعددة منها : الإجازة السنوية ، الإجازة الطارئة وتكون لمدة يوم عادة ، الإجازة الساعية وتكون لساعة أو أكثر في اليوم ولعدد محدود من المرات شهرياً ، إجازة الحج لبيت الله الحرام ، إجازة الولاية والأمومة للنساء ، الإجازة المرضية .

45-Leave Without Pay إجازة بلا راتب أو أجر

تسمح قوانين العمل في غالبية الدول والأنظمة الداخلية للمنظمات للعمال ، بالانقطاع عن عملهم لفترة زمنية محددة بدون راتب أو أجر، وذلك بسبب ظرف ما لديهم ، دون الضرورة للإفصاح عنه لإدارة المنظمة ، ولا تحتسب مدة هذه الإجازة من ضمن أقدمية الموظف .

46-Left Over Stock مخزون فائض

كمية معينة من المخزون هي زيادة عن حاجة العمل ، هذه الكمية أو الفائض يجب التخلص منه لأن له تكلفة تتمثل : بتجميد مال على شكل مخزون يمكن إستثماره أو إستخدامه في مجال آخر، تعرضه للتقادم والتلف والسرقة... الخ ، شغله لحيز مكاني داخل المستودع .

47-Legal Authority السلطة الرسمية القانونية

هي التي يكون مصدرها القانون والدستور وبالتالي فهي موجودة في الجهاز الحكومي أو الإدارة العامة ، حيث تعطي الحق القانوني والشرعي في إصدار الأوامر والقرارات ، فهي سلطة جميع المناصب التنفيذية والإدارية للعاملين في الدولة (رئيس الجمهورية ، رئيس مجلس الوزراء ، الوزراء، المدراء العاميين... الخ) . يفهم من ذلك أن السلطة القانونية موجودة لدى الرئاسات في أي موقع من مواقع العمل في الجهاز الحكومي وفي كافة المستويات الإدارية .

48-Legal Cash Reserve**الإحتياطي النقدي القانوني لدى المصرف**

ويسميه بعضهم بالإحتياطي النقدي الإلزامي ، وهو مبلغ من المال تحدده السلطات النقدية التي هي عادة المصرف المركزي ، يتوجب على المصارف إيداعها لديه .

49-Legal Communications**الاتصالات القانونية**

هي الإتصالات التي تتم بين السلطة التنفيذية في الدولة التي يمثلها جهاز الإدارة العامة ، والسلطة التشريعية والقضائية بهدف إصدار القوانين الجديدة ، أو تعديل بعض القوانين المعمول بها حالياً ، أو الإلتزام بالأحكام القضائية الواجبة التنفيذ ، بما يحقق فاعلية العمل الإداري العام في الجهاز الحكومي .

50-Legal Environment for Investment**البيئة القانونية للاستثمار**

تشتمل هذه البيئة على كافة التشريعات والقوانين الحكومية وأجهزة وأدوات تنفيذها (المحاكم ، وأجهزة الأمن... الخ) ، فالمناخ القانوني هو الذي يشجع على الإستثمار أو عدمه ، وذلك من خلال درجة ما يوفره من حماية وطمأنينة وإستقرار للمستثمرين .

51-Legal Rate of Interest**معدل الفائدة القانوني**

هو أقصى سعر فائدة مسموح للمصارف تحديده ، ويحدد عادة من قبل المصرف المركزي .

52-Leg's Movements Communication**الاتصال بحركات الرجل**

أحد أدوات الإتصال غير اللفظي ونوع من أنواع لغة الجسد ، من خلاله يمكن نقل رسالة قصيرة للآخرين . فضرب الرجل على الأرض بشدة يعني الإحتجاج أو الغضب ، وهز الرجلين جلوساً يدل على حالة من التوتر والإضطراب الداخلي وعدم الإرتياح ، كما أن وضع رجل فوق رجل جلوساً وتحريك إحدهما يعني التكبر والغطرسة .

53-Leniency Rating Error**خطأ التساهل في التقييم**

خطأ يقع فيه المقيمون في عمليات التقييم بوجه عام وتقييم أداء الموارد البشرية في العمل بوجه خاص مفاده : أن يقيم المقيم غالبية مفردات التقييم (أفراد ، أشياء) بتقدير عالي . في هذه الحالة يكون قد كسر قاعدة منحى التوزيع الطبيعي الإحصائية ، التي تفيد بأن قيم الظواهر تتركز حول قيمة متوسطة ثم تشتت بشكل متناظر إيجاباً وسلباً عن هذه القيمة ، فالتساهل في هذه الحالة يعني إعطاء المقيم تقديرات عالية لبعض مفردات التقييم لا يستحقونها ، وبالتالي تكون عملية تقييمه غير صحيحة وغير موضوعية .

54-Letterhead**رأسية المطبوعات**

قرطاسية خاصة بالمنظمة (شركة ، وزارة ... الخ) كالأوراق ، والمغلفات ، والإستمارات ، والنماذج مطبوع على رأسها وعلى إحدى زواياها أو في أسفلها عنوان المنظمة الجغرافي ، رقم فاكسها ، ورقم هاتفها وبريدها الإلكتروني .

55-Letter of Credit**رسالة إئتماء مستندي**

وثيقة مالية يُصدرها مصرف بأمر مشتري ، يرسلها إلى بائع في دولة أو منطقة جغرافية أخرى ، يشعره ويؤكد له بأن المشتري الذي إشتري منه بضاعة قد دفع قيمتها له ، وفق بنود العقد المبرم بينهما ، وأن القيمة محفوظة له لديه ، ليقوم البائع بإرسال أو شحن البضاعة للمشتري التي إشتراها منه .

56-Letter of Guarantee**خطاب ضمان**

قيام المصرف بإصدار خطاب يضمن بموجبه عميله في تنفيذ صفقة تجارية خارجية قد تكون عملية إستيراد أو تصدير .

57-Levaraged Buyout of Bonds**الشراء بالمدىونية للسندات**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Junk Bonds

السندات الرديئة

58-Liberalization of Commerce**تحرير التجارة**

المقصود بتحرير التجارة ، رفع الحواجز التي تحول دون دخول وخروج السلع من وإلى الدولة ، وتوفير السبل والإجراءات التي تسهل من هذه العملية . ويحدث تحرير التجارة على مستويات : الأول بين دولتين ، والثاني بين مجموعة من الدول ، والثالث على مستوى العالم كما هو الحال في منظمة التجارة العالمية .

59-License to Manufacture**الترخيص بالتصنيع**

سماح يعطيه منتج سلعة (أو خدمة) لمنتج آخر ليقوم بإنتاجها وتمويل تصنيعها بموجب عقد قانوني بينهما ، حيث يقوم المرخص له بإنتاج هذه السلعة في منطقة جغرافية محددة لفترة زمنية يُتفق عليها بينهما ، وذلك لقاء مبلغ مالي محدد يدفعه المرخص له للأول وهو منتج السلعة الأصلي ، الذي يزود المرخص له بكافة التصاميم وأسلوب التصنيع... الخ . ويحمل المنتج الاسم والعلامة التجارية للمنتج الأصلي ، الذي يحق له أن يراقب عمل المرخص له ، ويفرض عليه شراء تجهيزات ومواد معينة ، وأن ينتج بمواصفات ومستوى جودة يحددها هو حفاظاً على سمعة منتجه في السوق .

60-Licensed Brand**العلامة التجارية المرخصة**

تسمح عقود الترخيص التي تمنح بموجبها الشركة مانحة الترخيص لمنشأة أخرى بإنتاج منتجها (سلعة أو خدمة) ، بأن تضع عليه نفس العلامة التجارية التي تضعها هي على منتجها الأصلي ، أي تكون العلامة التجارية واحدة في هذه الحالة .

61-Lie Detector Test**إختبار كشف الكذب**

يستخدم هذا الإختبار في ميادين كثيرة من ضمنها ميدان الأعمال ، وبشكل خاص في عملية إختيار وتوظيف القوى العاملة . فبعض الوظائف كالمالية ، الدفاع ، الأمن وغيرها ، تحتاج إلى توفر درجة عالية من الصدق والأمانة لدى من يعمل فيها ، لذلك تلجأ المنظمات إلى استخدام هذا الإختبار في عملية إختيار الموارد البشرية للعمل في مثل هذه الوظائف . وتقاس درجة الصدق عادة بأحد المدخلين التاليين: الأول تقليدي يعتمد على توجيه أسئلة غير مباشرة للشخص ، حيث من خلال إجاباته يمكن معرفة درجة صدقه . والثاني حديث يستخدم جهازاً إلكترونياً يقيس درجة ذبذبات المخ لدى الشخص عندما يطرح عليه السؤال ويجب عنه ، فسرعة الذبذبات هي مؤشر لدرجة الصدق .

62-Life Cycle Benefits

منهم(مزايا إضافية) دورة الحياة الوظيفية

خدمات متنوعة تقدمها المنظمات للعاملين لديها للإستفادة منها حسب أعمارهم ، أي أن كل خدمة تقدم لفئة عمرية معينة على النحو التالي :

- حضانة لرعاية الأطفال : يستفيد منها فقط الشباب المتزوجون حديثاً .
- رياض الأطفال : يستفيد منها المتزوجون الذين مضى على زواجهم فترة زمنية ، حيث تقدم لأطفالهم خدمات تعليمية ورعاية صحية .
- خدمة التأمين على الحياة : ويستفيد منها الكبار في السن الذين مضى على عملهم في المنظمة فترة طويلة من الزمن .

63-Life Insurance Employee Benefit

مزية التأمين على الحياة الوظيفية

تقدم بعض المنظمات للعاملين لديها بوليصة تأمين على الحياة كمزية وظيفية وحافز على العمل ، وكوسيلة لزيادة ولائهم وإنتمائهم لها . وتغطي تكلفة التأمين بأحد الأشكال التالية :

- أن تدفع المنظمة كامل التكلفة (تحفيز عالي المستوى) .
- تغطي المنظمة جزءاً من التكلفة .
- يتحمل العاملون كامل التكلفة ويحصلون على خصم من شركة التأمين يستفيد منه العاملون ، ويقدم هذا الخصم بمناسبة التأمين الجماعي .

64-Life Long Learning and Training

التعلم والتدريب طوال الحياة

الوظيفية

يشير هذا المصطلح إلى ضرورة جعل التعلم والتدريب عملية يخضع لها جميع العاملون في المنظمة وطوال حياتهم الوظيفية فيها، وهذا المصطلح مشتق من مفهوم يدعى "منظمة التعلم" الذي ينادي بجعل المنظمة مكاناً للتعلم والتدريب المستمرين ، حيث تؤكد الإدارة المعاصرة على أهمية ذلك ، من أجل مواكبة كل جديد ، وجعل العاملين أكثر قدرة وإمكانية على التجديد والتحسين والإبتكار .

65-Lifestyle

نمط الحياة أو المعيشة

مصطلح شائع إستخدامه في مجال التسويق ويشير معناه ، إلى مجموعة العادات الإستهلاكية والمعيشة اليومية السائدة في مجتمع معين ، التي لها إنعكاس على قرارات أفرادها الشرائية ، وعلى أعمالهم ، وإهتماماتهم ونشاطاتهم .

66-Likert Leadership Theory

نظرية ليكرت عن القيادة

صنف "رنسيس ليكرت Rensis Likert" المفكر الإداري المشهور أنماط القيادة في أربعة أنماط هي مايلي:

- النمط التسلطي الإستغلالي : يركز هذا النمط على الإنجاز ، وليس لديه ثقة بمروؤوسيه ، ولا يشركهم في صنع القرارات ، والاتصال بهم باتجاه واحد ، وأسلوب تحفيزه هو المكافأة والعقاب وهو متسلط لا يسمع شيئاً من آراء مروؤوسيه .
- النمط التسلطي النفعي : هو نفس سمات النمط السابق باستثناء أنه عندما تقتضي مصلحته أن يسمع رأي مروؤوسيه ، فهو يسمح لهم بتقديم اقتراحاتهم لكن ضمن حدود ضيقة .
- النمط الإستشاري : يثق بمروؤوسيه ويسمح لهم بإبداء آرائهم ومقترحاتهم قبل صنع القرار، ويفوضهم جزءاً من سلطته لمعالجة الأمور الروتينية ، والاتصال بهم هو باتجاهين .
- النمط الجماعي المشارك : وهو الذي أيده ليكرت ، حيث يثق هذا النمط كثيراً بمروؤوسيه ويركز على عمل الفريق وروح التعاون ، ويؤكد على مشاركة المروؤوسين في صنع القرارات ، والتحفيز لديه على قدر إنجاز الأهداف .

67-Limited Check

الشيك المحدود

يقصد به الشيك المحدود المبلغ (ذو مبلغ محدد) ، ويستعمل في العادة في صرف رواتب وأجور العاملين ، حيث يذكر مبلغ الشيك على وجهه ، منعاً لمحاولة زيادة مبلغه .

68-Limited Credit and Delivery Wholesalers

تجار الجملة الذين يمنحون إئتمانياً محدوداً ويسلمون البضاعة للمشتري

هم أحد أنواع تجارة الجملة الذين يبيعون السلع لتجار التجزئة نقداً أولاً أجل أي يمنحونهم إئتمانياً تجارياً (بالدين) ، ويقدمون لهم خدمة نقل البضاعة ، لكن بحدود ضيقة .

69-Limited-Function Wholesalers

تجار جملة محدودي الخدمة

يتخصص هؤلاء ببيع أصناف معينة من السلع ، ولا يبيعون بالأجل أي لا يقدموا إئتمانياً تجارياً للمشتريين، ولا ينقلوا البضاعة للمشتري ، فخدماتهم محدودة جداً .

70-Limited Growth Strategy

إستراتيجية النمو المحدود

إحدى الإستراتيجيات التي تشتمل عليها الإدارة الإستراتيجية ، بموجبها تستمر المنظمة في نشاطها في خدمة زبائنها بنفس النهج الذي إتبعته في الفترة المنتهية ، وب نفس الأبعاد تقريباً دون تغيير أساسي أو جوهري .

71-Limited Liability Company

شركة ذات مسؤولية محدودة

إحدى الأشكال القانونية للملكية شركات الأشخاص التي يمتلكها مجموعة مستثمرين ليسوا شركاء متضامين ، وليسوا حملة أسهم ، بل هم شركاء يمارسون نشاطاً إقتصادياً لتحقيق الربح ، ومسؤوليتهم المالية محدودة لا تطل أموالهم الخاصة ، وأرباح الشركة توزع عليهم ، وغالباً ما يكون الشركاء من الأقارب والأهل . ويعهد بإدارة هذه الشركة لعدد من الشركاء لتسيير أعمالها بغض النظر عن مقدار حصتهم في رأس مالها . وبوجه عام تختلف القواعد الناطمة لهذه الشركات من بلد لآخر ، لكن ما ذكرناه آنفاً هي قواسم مشتركة موجودة لدى معظم البلدان .

72-Limited Liability of Owners

مسؤولية الملاك المحدودة

تعني أن مسؤولية المالك أو الشريك محصورة بمقدار مساهمته أو حصته في رأس مال المشروع أو الشركة فقط ، ولا تطل أمواله وممتلكاته الخاصة عندما يشهر إفلاسها وتُصَفَّى أعمالها ، فالدائنون يحصلون على حقوقهم من بيع ممتلكات المشروع فقط . هذه المسؤولية غير موجودة في المنشآت الفردية وشركات التضامن ، بل موجودة في الشركات المساهمة وشركات ذات المسؤولية المحدودة .

73-Limited Tender

المنافسة المحدودة

هي التي لا يعلن عنها في الصحف ، إنما ترسل إلى عدد محدود من الموردين وتستخدم عادة في الحالات التالية :

• كمية الشراء صغيرة .

• قيمة الشراء صغيرة .

• عدد الموردين الذين يتعاملون مع الصنف قليل .

وتجدر الإشارة إلى أن إجراءات المنافسة المحدودة لا تختلف عن إجراءات المنافسة العامة ، فالإختلاف هو فقط أنه لم يعلن عنها .

74-Line Authority

السلطة التنفيذية

بموجب هذا النوع من السلطة يحق لصاحبها صنع قرارات وإصدار أوامر ملزمة التنفيذ من قبل الآخرين، وهي تأخذ شكل يدعى بخط السلطة Chain of Command الذي تنساب من خلاله الأوامر والتعليمات وفق سلسلة من العلاقات الرسمية لا انفصام بينها من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته ، وهذه السلطة تسهم بشكل مباشر في تنفيذ العمل وتحقيق أهدافه . يتضح من ذلك أن السلطة التنفيذية تشكل خطاً مباشراً بين الرئيس ومرووسيه عبر المستويات التنظيمية التي يشتمل عليها الهيكل التنظيمي، بموجبها يكون

معروفاً لدى المرؤوسين بمن سوف يتصلون ، ومن يصدر لهم الأوامر ، ومن هو المسؤول عنهم . وعليه يمكن القول أنه بموجب السلطة التنفيذية وعبر المستويات التنظيمية ، يصبح كل رئيس رئيساً للمستوى الأدنى ومرؤوساً للمستوى الأعلى .

75-Line Credit

إعتماد مصرفي مفتوح المدة

قرض مالي قصير الأجل ولمدة زمنية محددة غالباً ما تكون لسنة واحدة تمنحه بعض المصارف التجارية لعملائها. بموجبه يحدد المصرف بالاتفاق مع العميل مبلغاً من المال يمكن للثاني أن يسحب منه مبالغ طوال المدة المحددة والمتفق عليها ، وأن يحجر شيكات على هذا المبلغ ، شريطة عدم تجاوزه خلال المدة المحددة المتفق عليها بين الطرفين . تمنح هذه الميزة عادة لمشاريع أعمال قائمة وتعمل ، كأحد التسهيلات الائتمانية التي تمنحها المصارف التجارية لعملائها .

76-Line Management

الإدارة المباشرة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Direct Management

الإدارة المباشرة

77-Line Manager

مدير ذو سلطة تنفيذية

هو المدير الذي يمتلك سلطة صنع قرارات تسهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل مباشر، من خلال ما تحققة قراراته من خفض للتكاليف ، وتحسين الجودة ، وقيمة مضافة... الخ . فمن صلاحية هذا المدير أن يضع أهدافاً وخططاً خاصة بالوحدة الإدارية التي يرأسها ، بحيث تسهم في إنجاز إستراتيجية المنظمة من خلال عمل مرؤوسيه . ومن أمثلة هذا المدير: مدير الإنتاج ، التسويق ، المالي ... الخ .

78-Line of Command

خط سلطة الأمر

ويسميه بعضهم بخط السلطة التنفيذية وآخرون يسمونه بخط تسلسل السلطة التنفيذية ، ويشير إلى القنوات التي تمر من خلالها الأوامر من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته مروراً بالمستويات الإدارية . وهذا الخط تحدث عليه عمليات تفويض السلطة من رئاسات من مستوى إداري أعلى إلى مستوى أدنى ، وبالتالي فهذا الخط هو الذي يربط قمة الهرم التنظيمي مع قاعدته ومن خلاله تتسلسل المسؤوليات صعوداً .

79-Line of Formal Authority

خط السلطة الرسمية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Line Of Command

خط سلطة الأمر

80-Line Organizational Structure

الهيكل التنظيمي التنفيذي

يسمى بعضهم هذا الهيكل التنظيمي بالتنظيم "الرأسي" أو "العسكري" أو "السلطوي" وهو أقدم الهياكل، حيث استخدمته الكنيسة في القرون الوسطى في ترتيب الدرجات الكهنوتية ، مما دفع الكتاب إلى

تسميته بالتنظيم "الكهنوتي أو الهيراركي". ويعتمد التنظيم التنفيذي على مركزية السلطة وتسلسلها وعلاقتها الرأسية ، التي تربط المستويات الإدارية بعضها ببعض ضمن الهيكل التنظيمي . وإستناداً لذلك يملك كل رئيس سلطة كاملة في توجيه عمل مرؤوسيه ، والسلطة تناسب من القمة لقاعدة الهرم التنظيمي بشكل مباشر ومتصل ، ومن خلاله تصدر الأوامر والتعليمات للمرؤوسين . وفي هذه الحالة يكون الهيكل التنظيمي خالياً من الإستشاريين ، والمدير العام يكون ملماً بكل الأمور ولا يحتاج إلى درجة تخصص فنية عالية .

81-Line-Term Budgeting

موازنة البنود

هي إحدى أنواع الموازنة العامة للدولة وتعبر عن الطريقة التقليدية في تبويبها وتشتمل على نوعين من التصنيف :

- التصنيف على أساس الوزارات والمصالح الحكومية وإحتياجات كل منها من الأموال .
- التصنيف على أساس نوع المصروفات والنفقات ، حيث يركز هذا التبويب على الوسائل التي تنفق من أجلها الأموال بغرض تلبية إحتياجات الأجهزة الحكومية لتنفيذ أعمالها ، وبالتالي يسمى هذا التبويب بالتبويب النوعي ، أي تخصيص الإعتمادات المالية على أساس الأشياء التي تشتري والخدمات التي يُحتاج تقديمها لدفع أجور وأثمان .

82-Liner Programming

البرمجة الخطية

تعد البرمجة الخطية أحد أساليب إتخاذ القرارات في مجال تخطيط الإنتاج ، حيث تعتبر أداة رياضية وبيانية يمكن تطبيقها في إستخدام وإستغلال الموارد المتاحة في أقسام الإنتاج داخل المنظمات الصناعية بوجه خاص. فهي تعالج كيفية تخصيص الموارد المتاحة للوصول إلى أدنى تكلفة أو أعلى ربح ممكن من وراء إستخدامها ، حيث تتعدد أوجه إستخدامها وتحقق نتائج متباينة من كل إحتمال على حده . إذاً يمكن القول إن البرمجة الخطية تبحث عن الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة من أجل تحقيق أكبر ربح أو أدنى تكلفة ممكنة ، ويكثر إستخدامها في المنظمات التي تقوم بإنتاج أكثر من سلعة واحدة ، حيث تحتاج إلى صنع قرار إنتاجي يحدد لها الكمية الواجب إنتاجها من كل سلعة ، لتحقيق أعلى ربح ، بإستخدام الموارد المتاحة أفضل إستخدام ، بما يسهم إسهاماً فعالاً في تعظيم ربحيتها ، وبعبارة أخرى تحديد المزيج الإنتاجي الأمثل .

83-Liquid Assets

الأصول السائلة

كافة موجودات المنشأة التي تكون على شكل نقدية جاهزة في الصندوق لديها ، أو في حسابها المصرفي الجاري ، وكذلك كافة الأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية خلال فترة زمنية قصيرة ، مثل البضاعة ، وأوراق القبض .

84-Liquidation Strategy

إستراتيجية التصفية

إحدى إستراتيجيات الأعمال بموجبها يتم إيقاف نشاط المنظمة بشكل نهائي وبيع موجوداتها للحصول على سيولة نقدية لسداد الديون المترتبة عليها ، وإذا بقي شيئاً من الأموال يتم توزيعها على الملاك ، وبالتالي فالتصفية تعني زوال المنظمة من الوجود . وتتبع هذه الإستراتيجية عندما تتلاحق خسائر المنظمة وتدرك أنه لا توجد وسيلة لإنقاذ الموقف ، فبدلاً من تأزم الوضع بشكل أكبر، تلجأ إلى تصفية أعمالها ، وبيع موجوداتها ، تلافياً لحدوث خسائر أكبر .

85-Liquidity

السيولة

تمثل كافة الأموال النقدية Cash Money المتاحة أو الجاهزة الموجودة فعلياً في صندوق المنشأة أو في حسابها المصرفي الجاري ، التي يمكن إستخدامها فوراً في عمليات الشراء وسداد الإلتزامات المترتبة عليها .

86-Liquidity Trap in Economy

فخ السيولة في الإقتصاد

يشير معنى هذا المصطلح إلى سعي بعض الحكومات في حالة الركود الإقتصادي إلى تخفيض أسعار الفائدة لتخفيف حجم الأموال المودعة في المصارف ، وزيادة حجم الكتلة النقدية في الوقت نفسه . فزيادة حجم هذه الكتلة سيؤدي إلى إرتفاع حجم الطلب على السلع والخدمات في السوق، وسيكون ذلك وسيلة للتخلص من الركود الإقتصادي وتحقيق الانتعاش فيه . وقد سميت هذه السياسة بالفخ لأنها علاج وقفي وله آثار سلبية على المصارف والإستثمارات . فإخفاض حجم الودائع لدى المصارف بسبب تخفيض سعر الفائدة ، سيشل قدرتها على منح القروض من أجل الإستثمارات التي تنعش إقتصاد البلد .

87-Listening Skill

مهارة الإصغاء

تمثل أحد ركني الإتصال الشفهي وهما : التحدث والإصغاء ، فالإصغاء الجيد يساعد المتصل على إستيعاب وفهم ما ينقله المتحدث أو المتصل من معلومات أو أفكار إليه ، وتتكون هذه المهارة مما يلي :

- عدم الشرود الذهني أثناء الإصغاء ، والتركيز على ما يقوله المتحدث .
- عدم الإكتفاء بالمعاني الواضحة في الحديث ، بل البحث عن المعاني الضمنية فيه .
- هيئة النفس فسيولوجياً ونفسياً للإصغاء .
- جعل التفكير مفتوحاً لكل ما يقوله المتحدث .
- عدم التحيز في إستيعاب وفهم الحديث ، أي قبول الأفكار التي تتماشى مع مفاهيم وآراء المصغي، ورفض أو عدم الإنتباه للباقي .

88-Loan Against Credit Balance

القرض بضمان رصيد دائن

قرض يمنحه المصرف لعميل بضمانة حسابه المفتوح لديه أولدى مصرف آخر، يقبل صاحبه وضعه ضماناً لسداد القرض .

89-Loan Amortization

إستهلاك القرض

سداد مبلغ القرض وفوائده من قبل المقرض على دفعات ، ووفق جدول زمني محدد .

90-Loan-Carry Trade**تجارة القرض المحمول**

مصطلح معروف في مجال الإستثمارات المصرفية ويفيد معناه إلى ما يلي : عملية يتم من خلالها إقتراض أموال من بلد يكون سعر الفائدة فيه منخفضاً ، ليتم إقراضه في بلد آخر يكون سعر الفائدة فيه أعلى من سعر الفائدة في البلد الذي تم فيه الإقتراض .

91-Loan Collectability**قرض يمكن تحصيله**

قرض مصرفي يُمنح بضمان أصول ، فإمكانية تحصيله هنا مضمونة لأنه يمكن تحصيله عن طريق بيع الأصول لتحصيل قيمة القرض .

92-Loan of Employee**إعارة الموظف**

ندب الموظف من منظمته للعمل في منظمة أخرى ، إما بناء على طلب منه ، أو من قبل منظمته بالإتفاق مع المنظمة الثانية . وهذا الندب يكون لفترة زمنية محددة في قرار الإعارة ، بانتهائها يعود الموظف المندب إلى مكان عمله الأصلي في المنظمة التي كان يعمل فيها مع الإحتفاظ بكامل حقوقه .

93-Loan Officers**موظفو الإقراض**

تعد مهمة موظفو الإقراض في المصارف من المهام الرئيسة والحيوية فيها ، حيث يقوم هؤلاء بالتعامل مع عملاء المصرف من شركات وأفراد ، والإحتكاك بهم ، ومساعدتهم على تحديد إحتياجاتهم التمويلية ، ومن ثم توجيههم للبدء إستثمارات القروض ، وتقديم المعلومات اللازمة لإنشاء القرض .

94-Loan Payment-to Income Ratio**نسبة مدفوعات القرض إلى دخل المقترض**

هي إحدى المعايير التي تستخدمها المصارف في تقييم مدى قدرة المتقدم للحصول على قرض لسداد قيمته مع فوائده ، وهي تمثل النسبة بين المدفوعات الشهرية التي سيرتبها القرض على المقترض ودخله الشهري ، فكلما ارتفع الدخل دل ذلك على مقدرة المقترض على سداد إلتزاماته تجاه المصرف .

95-Loan Service Fees**رسوم خدمة القرض**

- تغطي رسوم هذه الخدمة تكلفة ما يلي :
- عملية تحصيل المدفوعات الشهرية من قبل المقترض والراهن .
 - إرسال إشعارات الدفع إلى المقترض (والراهن) تذكره بالمدفوعات المستحقة والمتأخرة السداد .
 - مسك سجلات موازين القروض .
 - تزويد المقترض والراهن بما يحتاجان من معلومات خاصة بالضرائب .
 - الإشراف على حساب سندات الضمان .

96-Loan Soundness**صحة القرض**

ويسميه بعضهم بالقرض السليم ، وهو الذي يضع المصرف برنامجاً محدداً وسليماً لإسترداده ، بصرف النظر عن ما إذا كان القرض بضمان أو بدون ضمان .

97-Loan Store**مخزن إعاراة**

هو مكان تخزن فيه عدد ، ومعدات ، وبعض الآلات الخفيفة ، حيث يتم إعارتها ، ثم تعاد للمخزن بعد إنتهاء الحاجة منها ، وبالتالي لا يخزن في هذا النوع من المخازن المواد وقطع الغيار .

98-Loan-to State Value Ratio**نسبة قيمة القرض إلى قيمة العقار المرهون**

هي إحدى المعايير التي تستخدمها المصارف في مجال تقييم مدى قدرة العقار المقدم للرهن من قبل الراهن على سداد قيمة القرض في حالة توقف المقرض الراهن عن سداد أقساط القرض وفوائده ، أي لمعرفة هل تغطي قيمة العقار قيمة القرض في حالة عدم سداد المقرض له أم لا ؟ لأنه في حالة عدم سداد المقرض لإلتزاماته للمصرف ، سيتحول العقار المرهون لصالح المصرف ، وعليه فكلما كانت قيمة العقار مرتفعة إلى قيمة القرض ، كان ذلك أكثر ضماناً للمصرف .

99-Loanable Funds**الأموال الجاهزة للإقتراض**

هي النقدية المتاحة والموجودة في المصرف والمخصصة والجاهزة لمنح القروض بفائدة .

100-Loans Selling**بيع القروض**

عملية يقوم من خلالها المصرف المانح للقرض ببيعه لطرف آخر، الذي يكون في العادة مصرفاً ثانياً . ويتصف هذا النوع من القروض بأنها قصيرة الأجل ، وبموجبها يصبح مشتري القرض هو صاحب الحق في إستلام دفعات سداذه ، حيث تنقل مسؤوليته إليه ، ويكون المصرف البائع للقرض في حل من أي إلتزام .

101-Loans Workout**معالجة القروض**

هي إحدى الوظائف الموجودة في المصارف يناط بها معالجة القروض عند ظهور حالات الإعسار فيها وعدم تسديدها ، حيث يقوم الموظف المختص بتحليل أسباب الإعسار وفشل القرض ، ومن ثم إيجاد الطرق المناسبة لتحصيل أكبر قدر ممكن من القرض ، وتقليل الخسائر والتكاليف المصاحبة لعملية التوقف عن سداذه .

102-Local Administration**الإدارة المحلية**

يشير مفهوم الإدارة المحلية إلى ما يلي :

- تقسيم الدولة جغرافياً لعدد من الوحدات الإدارية تأخذ شكل المحافظات والمدن والقرى..الخ ، في كل منها سلطة محلية تخضع لإشراف وتوجيه ورقابة السلطة المركزية ، وبالتالي فهي تمثل لامركزية العمل الحكومي .
- يحدد دستور الدولة والقوانين نطاق عمل وصلاحيات السلطة المحلية وعلاقتها بالسلطة المركزية .
- تلتزم السلطة المحلية بالأهداف والسياسات الحكومية وخطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية للدولة ككل ، التي تضعها السلطة المركزية .

- تركز الإدارة المحلية على مبدأ اللامركزية البيروقراطية التي يترتب عليها قيام السلطة المركزية بتفويض بعض سلطاتها للسلطة المحلية .
- تلحق ميزانية الإدارات المحلية وتمول من قبل ميزانية الدولة بشكل رئيس ومن مواردها المحلية .
- تقدم الإدارة المحلية خدماتها العامة لأبناء المنطقة الموجودة فيها .

103-Local Area Networks

شبكات الأعمال المحلية

شبكات اتصال تربط بين مجموعة من الحواسيب بشكل مباشر، لتغطي منطقة جغرافية محدودة . وتكون في أبسط صورها من حاسوبين أو أكثر متصلين بوساطة كابلات توصيل وبرمجيات تشغيل الشبكة .

104-Local Government

الحكم المحلي

يشير مفهوم الحكم المحلي إلى الجوانب التالية :

- تقسيم الدولة جغرافياً لعدد من الأقاليم أو الولايات أو المحافظات ، لكل منها شخصية معنوية وسلطة محلية مستقلة إدارياً عن الأجهزة والوحدات الإدارية المركزية للدولة .
- يحدد دستور الدولة والقوانين مجالات عمل سلطة الحكم المحلي .
- يلتزم الحكم المحلي في كل إقليم بأهداف وسياسة الدولة العامة .
- السلطة المحلية لا تُعين بل تنتخب إنتخاباً وخاصة المحافظ (أو الحاكم المحلي) .
- ميزانية الحكم المحلي مستقلة عن موازنة الدولة وتمول من الموارد المحلية والمواطنين في الإقليم .
- وجود تنظيمات وأجهزة محلية منتخبة إنتخاباً مباشراً ، ليشترك المواطنون من خلالها في إدارة شؤونهم وتحقيق الرقابة الشعبية على السلطة المحلية .

105-Lockout of Work

الإغلاق التعجيزي للعمل

قيام صاحب أو رب العمل بإغلاق مصنعه أو ورشته كلياً أو جزئياً في وجه عماله ومنعهم من الدخول إليه والعمل فيه ، لإجبارهم على قبول شروطه .

106-Long-Lived Assets

أصول معمرة

موجودات تمتلكها المنشأة والتي لا تستهلك تاريخياً إلا بعد فترة طويلة من الزمن ، كآلات ، والسيارات والمفروشات ، والأبنية ، وهي التي تسمى بلغة المحاسبة بالأصول الثابتة .

107-Long-Term Employees

العاملون الدائمون

يمثل هؤلاء قوة العمل الأساسية في أية منظمة ، ويكلفون بوظائف هامة وحساسة ، ويكون توظيفهم لفترة طويلة من الزمن (لحين بلوغهم سن التقاعد) ، ويتقاضون راتباً تقاعدياً ، أو مكافأة نهاية خدمة ، عند بلوغهم لسن التقاعد .

108-Long-Term Financing

التمويل الطويل الأجل

هو أحد مصادر الأموال أو التمويل التي تلي احتياجات المنشأة من المال ولفترة زمنية طويلة أي أكثر من سنة ، وغالباً يمول الإنفاق الإستثماري أو الرأسمالي ويشتمل هذا التمويل على :

- الأسهم الممتازة .
- الأسهم العادية .
- الأرباح المحجوزة .
- القروض طويلة الأجل والسندات التي يكون موعد إستحقاقها أكثر من سنة .

109-Long Term Planning

تخطيط طويل الأجل

أحد أنواع التخطيط وفق معيار الزمن ويغطي فترة زمنية طويلة ، حيث يرسم الخطوط العامة لنشاط المنظمة وماذا سوف تفعله لتحقيق أهدافها الطويلة الأمد . وتختلف مدة هذا التخطيط من منظمة لأخرى حسب ظروف كل منظمة وسرعة التغير في البيئة المحيطة بها ، فالسرعة العالية تتطلب جعل فترة التخطيط ليست بطويلة والعكس من ذلك صحيح .

110-Loss/Loss Conflict Settlement

تسوية الصراع بالخسارة مقابل الخسارة

هي إحدى منهجيات تسوية الصراعات ، وتعتمد على قيام أطراف الصراع بالتنازل عن جزء من مطالبهم ، للوصول إلى حل وسط ، بحيث لا يكون كل طرف منتصراً ولا مهزوماً ، أي أن جميع أطراف الصراع يكونوا قد خسروا جزءاً من مطالبهم .

111-Loss Leader Commodity

سلعة الجذب (الخاسرة)

سلعة تباع بالفرق بسعر منخفض وأقل من أسعار السلع المشابهة المنافسة ، بقصد جذب الزبائن لشراء سلع أو سلعة أخرى . وعليه فهذه السلعة لا تباع لدى تجار الجملة ، بل تباع لدى تجار التجزئة .

112-Love Leadership

القيادة بالحب

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Maternity Leadership

113-Low-Cost Market Leadership Strategy

إستراتيجية قيادة التكلفة

إستراتيجية تنتهجها المنظمات من أجل تحقيق أو كسب أكبر حصة من السوق ، وذلك عن طريق تخفيض تكلفة منتجها أو خدمتها أقل من جميع منافسيها ، وطرحه في السوق بسعر أقل من جميع المنافسين . ويتم ذلك عن طريق إقتصاد التشغيل وضغط النفقات الجارية ، والإنتاج الكبير الذي يخفض من التكلفة الثابتة.

114-Low Management

الإدارة الدنيا

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Direct Management

الإدارة المباشرة

115-Low of the Situation**قانون مقتضى الحال**

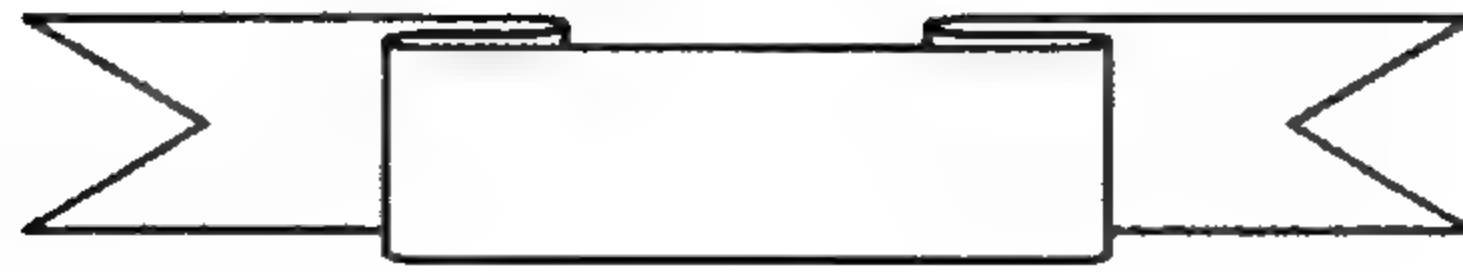
هو الحل أو الاتجاه الذي يفرضه أو يمليه الموقف أو تقتضيه الحالة ، أي عدم وجود بديل آخر.

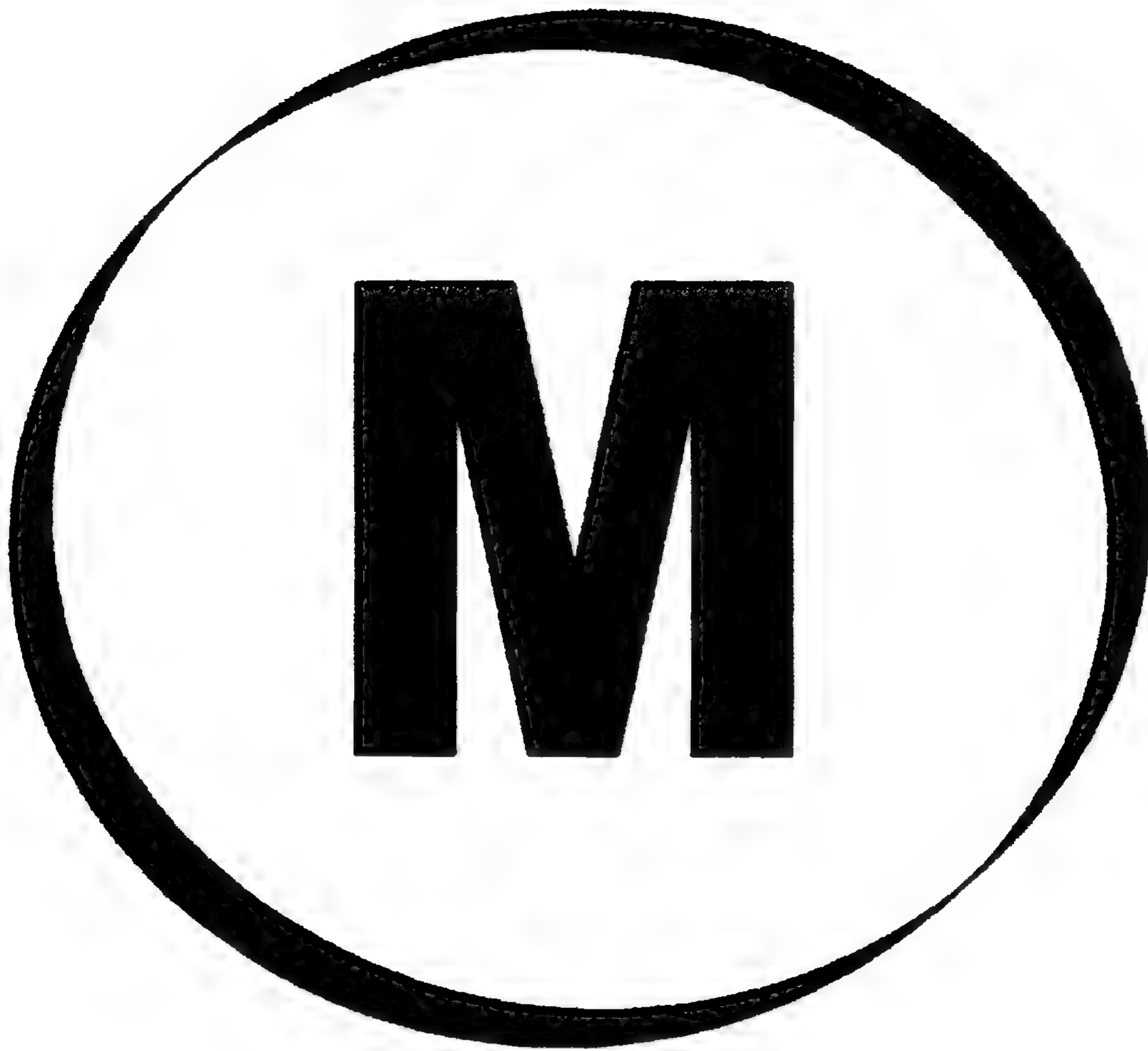
116- Low Penetration Strategy**إستراتيجية إختراق السوق البطيء**

تتضمن هذه الإستراتيجية تقديم سلعة أو خدمة جديدة للسوق بسعر منخفض مع ترويج منخفض نسبياً، من أجل تخفيض تكاليفها الكلية للمساعدة في بيعها بسعر منخفض ، الذي يشجع المستهلكين على قبولها وشرائها . وبعد إنتشار السلعة في السوق وتصبح معروفة من قبل المستهلكين ويصبح لها زبائن ، يبدأ المنتج برفع سعرها تدريجياً كل فترة زمنية (أي لا يرفع السعر بنسبة عالية مرة واحدة) .

117-Low-Priced Goods**السلع المنخفضة السعر أو الثمن**

هي إحدى أنواع السلع الميسرة أو الإستقراب التي يشتريها المستهلك من أي متجر قريب منه ، حيث لا يقوم بمقارنة سعر بيعها بين المحلات التي تبيعها ، لأن فارق السعر يكون زهيداً لا يوازي الجهد والوقت الذي سيبدله ويصرفه من أجل شرائها من المتجر الذي يبيعها بسعر أقل .





جملُ الآلة**1-Machine Loading**

تحديد كمية الإنتاج التي سوف تنتجها الآلة الواحدة في وحدة زمن فعلية (ساعة ، يوم ، شهر) في ضوء طاقتها الإنتاجية الفعلية التي من المفروض أن تكون معروفة مسبقاً .

نموذج الآلة**2-Machine Model**

هو الوصف الذي أطلقه النقاد على النظرية الكلاسيكية في الإدارة ، لأنها تنظر وتعتبر العمال وحدات تتحرك آلياً (إنسان آلي) ، فمن واجب العامل أن يتأقلم مع الوظيفة والعمل الذي يكلف به . فهو سلعة يمكن شراؤها والتخلص منها وفق رغبة الإدارة . والمنظمة تقوم على أساس عدد من الوظائف والأعمال ، ووحدة التنظيم الأساسية فيها هي الوظيفة ، التي تتكون من مجموعة مهام يتولى أداؤها عامل واحد . وعلى ذلك فعند إنشاء المنظمات أودراستها يتوجه الاهتمام إلى الوظيفة ذاتها وإغفال الأفراد الذين ينهضون بها، كما ينبغي أن يُهيء الأفراد أنفسهم وفق حاجات المنظمة، وهي تستغني عن من يعجزون عن ذلك . ويتلقى عمال الإنتاج توجيهات المشرفين دون أن يكون لهم حق التعقيب عليها ، فالأوامر تتجه من أعلى إلى أسفل ، وتقارير الإنتاج أو الأداء هي الإتصال الوحيد الذي يتجه من الأسفل إلى الأعلى ، وهذا ما يدعى بالشارع ذو الاتجاه الواحد ، فالإتصال إلى الأعلى لا يجوز أن يكون للإعتراض أو النقد ، ذلك لأن الحكمة مستقرة في قمة الهرم التنظيمي ، وأية مقاومة لأوامرها يعد عصياناً هداماً ، ومن علامات ضعف القيادة سماحها لمروسيها مساءلة أوامرها وأفكارها .

زمن تهيئة الآلة**3-Machine Set -up Time**

أحد المهل الزمنية التشغيلية أو التصنيعية المعروفة في مجال العمل الإنتاجي ، ويمثل الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز الآلة أو الآلات للعمل وإستقبال أمر إنتاجي جديد ، بعد إنتهائها من إنجاز أمر إنتاجي سابق .

زمن تشغيل الآلة**4-Machine Time**

عدد ساعات العمل الفعلية المسموح أن تعمل فيها الآلة في اليوم ، ويتحدد عدد هذه الساعات أو هذا الزمن في ضوء طاقة الآلة الإنتاجية الفعلية .

البيئة الكلية**5-Macro Environment**

هي التي تشتمل على مجموعة المتغيرات التي تؤثر في نشاط جميع المنظمات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث تؤثر في بيئتها الجزئية مثل : المتغير الإقتصادي ، والسكاني ، والسياسي... الخ .

محل بيع بالطلب عن طريق البريد**6-Mail Order House**

مؤسسة للبيع بالفرق تستلم طلبات الشراء وتجري مبيعاتها عن طريق الكتالوجات والبريد ، حيث يختار المشتري السلعة من الكتالوج ويرسل طلب شراءها بالبريد لتلبية له .

7-Maintenance of Status Strategy

إستراتيجية المحافظة على الوضع

تسعى هذه الإستراتيجية إلى المحافظة على الوضع الراهن للمنظمة وبكامل أبعاده في التعامل مع السوق (المنافسون ، الزبائن) والإنتاج . وتستخدم عندما تجد المنظمة بأن أداءها في السوق مرضي ، وأن البيئة التي تعمل فيها مستقرة ، وأرباحها جيدة .

8-Make-or-Buy

الصنع أم الشراء

سؤال تطرحه المنشأة الصناعية على نفسها ويتوجب عليها الإجابة عنه وهو : هل تشتري الصنف أو المادة... الخ التي تحتاجها من السوق (المنتج ، التاجر ، الموزع... الخ) أم تقوم بتصنيعه بنفسها؟ في الواقع تحتاج الإجابة عن هذا السؤال إلى دراسة فنية إقتصادية بآن واحد للوصول إلى القرار الأنسب ، فهناك اعتبارات تؤثر في عملية صنع القرار المناسب ، يجب دراستها وتحليلها ، مع الإشارة أن لكل منها أهمية تختلف عن الأخرى حسب المواقف والظروف ، لذلك يجب دراسة هذه الاعتبارات والخروج بخليط من التأثيرات المحتملة التي توضح القرار الأنسب . ومن هذه الاعتبارات أو المعايير : التكلفة أي أيهما أقل ، ضمان توريد المادة ، فالتصنيع يضمن إستمرارية التوريد . الجودة هل جودة التصنيع أعلى أم جودة شراء الصنف من السوق . سرية التصنيع التي تقتضي دائماً تصنيع الصنف أو المادة داخل المنشأة ، لكي لا يعرف المنافسون سر صناعة السلعة أو المنتج .

9-Maladministration

سوء الإدارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Poor Management

الإدارة الضعيفة

10-Man-Machine System

نظام العمل و الآلة

دراسة تحليلية تنظر إلى بيئة العمل (مكان العمل) على أنها نظام مكون من عنصرين أساسيين هما الفرد والآلة ، يتفاعلان مع بعضهما في ظل ظروف بيئية مناخية ونفسية معينة ، حيث في ضوء نتائج التحليل يمكن تحديد بيئة العمل المناسبة المريحة ، التي تتيح تحقيق درجة عالية من التفاعل بين العامل والتجهيزات التي يستخدمها في عمله (آلة ، منضدة ، كرسي... الخ) ، وتقديم درجة عالية من الأداء الفعال ، وإنجاز ما هو مطلوب منه وتحقيق أهداف عمله أو وظيفته بنجاح .

11-Manage

يدير

تخطيط ، وتنظيم ، وتوجيه ، ورقابة ، وتنسيق مجموعة أعمال أو مهام لعدد من الأفراد ، الذين تجمعهم مهمة أو وظيفة معينة .

الإدارة**12-Management**

عمل ذهني يسعى إلى تحقيق الإستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج أي بأعلى كفاءة وأقل تكلفة ممكنة . وهي علم وفن بآن واحد تعتمد على مجموعة من المفاهيم والأسس التي ثبت صحتها ، جمعت في أربع وظائف هي : التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ثم الرقابة ومحور هذه الوظائف هو التنسيق ، في ظل تحقيق التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية . يتضح من ذلك أن مصطلح الإدارة هو كتسمية يختلف من مصطلح الإدارة كوحدة إدارية داخل المنظمة كإدارة الإنتاج أو التسويق ... الخ .

تقييم الإدارة**13-Management Appraisal**

تقدير فاعلية المديرين في أداء المهام المسندة إليهم في إدارتهم ، ومعرفة مدى إنجازهم للأهداف المحددة المطلوب تحقيقها منهم .

حقول الإدارة**14-Management Areas**

يقصد بها مجالات أو مناحي الحياة التي تمارس فيها عملية الإدارة ومفاهيمها ومبادئها . فمن الناحية العمومية ، يطلب تطبيق الإدارة في أي نشاط إنساني ومادي ، فالأسرة تحتاج إلى إدارة ، وكذلك الورشة ، والمدرسة ، والجامعة ، والمؤسسة وسواء في قطاع الإنتاج أو قطاع الخدمات ، في الجهاز الحكومي أو في القطاع الخاص أو المختلط .

مراجعة نشاط الإدارة**15-Management Auditing**

تركز هذه المراجعة (أو التدقيق) إهتمامها على كفاءة الأداء والإنجاز من خلال إستعراض وتقييم العملية الإدارية في المنظمة ، التخطيط ، التنظيم ، تفويض السلطة ، التوجيه ، الرقابة ، التنسيق ، الإتصال ، والمعلومات... الخ ، أي الحكم على جدارة وأهلية فريق الإدارة (الرؤساء المشرفين) .

نمط الإدارة السلطوية**16-Management Authoritative Style**

يعتمد هذا الأسلوب في الإدارة على أن الإدارة (الرئاسة) هي الكل بالكل فهي التي تخطط وتنظم العمل وتصنع القرارات دون مشاركة الرؤوسين ، وتمارس رقابة لصيقة ودقيقة على تنفيذ العمل من قبل الرؤوسين ، والحرية والمرونة في حدودها الدنيا .

الإدارة بالنشاط وردة الفعل**17-Management by Activity and Reaction**

هي الإدارة التقليدية التي نجدها سائدة في الدول النامية وبشكل خاص في أجهزة الحكومة البيروقراطية ، فهي لا تركز على النتائج ، بل تركز على الشكليات . فالموظف الكفو في نظرها هو الموظف المواظب على عمله ، وسلوكه حسن ، ويطبق اللوائح والتعليمات بشكل حرفي ، ويطيع رؤسائه ، أما ما حققه أو ما أنجزه فهذا لا يهم ، والحكم على فاعلية النشاط هو مدى إنشغال الناس فيه وليس على أساس ما أنجزوه .

وهذه الإدارة تطلب وجود تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.. الخ ولكن متى؟ الجواب هو عند حدوث أزمة ، وبالتالي فهي إدارة أزمات .

18-Management by Consentaneous

الإدارة بإجماع الرأي

ويسمى بعضها بعضهم الإدارة بالاتفاق الجماعي التي تقوم على فكرة مفادها: أن عضو الفريق في المستوى الأدنى هو عضو في فريق المستوى الأعلى الذي يليه . فلنفرض أنه لدينا خمس مستويات للفريق ، فالعضو في المستوى ① هو عضو في المستوى ② والعضو في المستوى ② هو عضو في المستوى ③ والعضو في المستوى ③ هو عضو في المستوى ④ وهكذا حتى نصل إلى المستوى رقم ⑤ ، وبالتالي وبموجب ذلك يكون عضو الفريق عضواً في فريقين في فريقه والفريق الأعلى ، يساهم في الإدارة والمشاركة في صنع القرارات ، التي تصنع بالموافقة الجماعية من قبل أعضاء الفريق .

19-Management by Exception

الإدارة بالاستثناء

أسلوب إداري عام يختص بمجال الرقابة والإشراف ، ويقوم على أساس التفاهم بين الرئيس ومرؤوسيه حول تنفيذ العمل . ومحور هذا التفاهم يعتمد على الفكرة التالية : أنه طالما العمل يسير وفق ما خطط له ، فلا داعي للمرؤوسين إعلام رئيسهم بذلك ، حيث يقتصر إعلامه عن الأمور غير العادية (الاستثنائية) التي تنحرف عن المعايير المحددة (ما خطط له) ، ففي هذه الحالة فقط على المرؤوسين أن يرفعوا الأمر إلى السلطة الأعلى صاحبة الحق ، لصنع القرار المناسب حيال الأمر غير العادي أو الاستثنائي . وقد تحدث عن هذا الأسلوب " فريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor " في نظريته عن الإدارة العلمية في مطلع القرن الماضي العشرين .

20-Management by Facts (MBF)

الإدارة بالحقائق

هي الإدارة التي لا تصنع قرارات إرتجالية مبنية على آراء وتخمينات شخصية وعاطفية، إنما تصنع قراراتها وتتصرف بناء على معلومات وحقائق متاحة بين يديها ، لذلك فهي تعتمد على ما يسمى بنظام المعلومات، الذي يوفرها لها بسرعة ، وبدقة ، وموضوعية بعد تحليلها .

21-Management by Love

الإدارة بالحب

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Maternity Leadership

القيادة الأم

22-Management by Motivation

الإدارة بالدافعية

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى أن الإدارة الرشيدة هي التي تتمكن من خلق الدافعية لدى العاملين للعمل الجاد وبذل الجهد الكافي لتحقيق الأهداف ، وذلك عن طريق نظام متكامل للحوافز المادية والمعنوية

والفكرية الذي يشجع على الابتكار ، وتطوير وتحسين المنتج ، ومن خلال توفير القيادة الإدارية القادرة على تحقيق ذلك .

23-Management by Objectives (MBO)

الإدارة بالأهداف

نظ إداري إستحدث من قبل رائد الفكر الإداري الأمريكي "بيتر دركر Peter Drucker" وجوهره قائم على : أن يتم تقييم أداء الأفراد ، والوحدات الإدارية ، والمنظمة ككل في ضوء ما حققوه من أهداف أو نتائج محددة لهم بشكل مسبق . ويتم تحديد الأهداف من خلال مشاركة الرؤوسين لرؤسائهم في وضع الأهداف والخطط اللازمة لتحقيقها وفي جميع المستويات الإدارية، بحيث يتشكل في المنظمة سلسلة مترابطة من الأهداف والخطط من قمة الهرم التنظيمي حتى قاعدته ، بموجب ذلك يكون لكل فرد ولكل وحدة إدارية هدف وخطة مسؤولان عن إنجازهما .

24-(MBO)-Performance Appraisal

تقييم الأداء بواسطة الإدارة بالأهداف

أحد الأساليب المعروفة في تقييم أداء العاملين ، الذي بموجبه يشترك في التقييم كل من الرئيس المباشر (المقيم) ومروؤسه في تقييم أداء الأخير . وتتم عملية التقييم بأن يتفق الطرفان (الرئيس ومروؤسه) على أهداف يجب على المرؤوس إنجازها خلال فترة زمنية ، كما يتفقا على خطة وجدول زمني من أجل تحقيقها. وخلال فترة الإنجاز يجتمع الطرفان بشكل دوري لمراجعة ما يتم إنجازه ، وما هي المشاكل التي أعاقت تحقيق الأهداف للعمل سوية على حلها. وفي نهاية الفترة يجري تقييم نهائي لأداء المرؤوس لمعرفة مدى إنجازه لأهدافه ، واستعراض الثغرات وجوانب القوة في أداء المرؤوس ، ووضع خطة لتلافي الثغرات ، والاستفادة من جوانب القوة ، ثم يقومان سوية بتحديد أهداف وخطة أداء المرؤوس للمرحلة القادمة وهكذا .

25-Management by Participation

الإدارة بالمشاركة

هي إحدى أشكال ديمقراطية الإدارة التي تسمح للمرؤوسين بإبداء آرائهم ومقترحاتهم بالمسائل المتعلقة بالعمل ، فتسمع لهم وتناقشهم في ما يقدمونه من أفكار وآراء ، سواء قبل صنع القرارات أو بعد صنعها ، وقد يتم تبني ما يقدمونه بعد الإقتناع بجدواه ، لكن لا يسمح لهم في المشاركة في صنع القرار، التي تعتبر درجة عالية من ديمقراطية الإدارة .

26-Management by Processes

الإدارة بالعمليات

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى الإتجاه المعاصر في تنفيذ الأعمال داخل المنظمات ، الذي يلغي المهام المجزأة والتخصص الضيق في أدائها ليستبدلها بعمليات شاملة متكاملة ، قائمة على دمج المهام المترابطة المتكاملة مع بعضها من البداية وحتى النهاية في عملية واحدة ، لتقوم بتحويل مدخلات محددة إلى مخرجات بشكل مجموعها قيمة معينة ، وإسناد أدائها لفريق عمل واحد متعاون متجانس ، لديه مرونة وإستقلالية وحرية التصرف في أداء العملية المكلف بها .

27-Management by Regulations

الإدارة باللوائح

تعبّر عن مفهوم النظرية البيروقراطية في إدارة المنظمة ، ويقصد بها خلق منظمة قادرة على العمل بكفاءة عالية ، وفقاً لمجموعة من اللوائح المحددة ، بحيث لا يمكن لأداء هذه المنظمة أن ينحرف بأي حال عن ما هو مرسوم له ، فالأداء لا يعتمد على الإجهاد الشخصي وما يصاحبه من تغيير وإنحراف ، بل يعتمد على اللوائح والأنظمة الضابطة لسير العمل بشكل دقيق وموضوعي .

28-Management by Results

الإدارة بالنتائج

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Management by Objectives

الإدارة بالأهداف

29-Management by Tasks

الإدارة بالمهام

يعبر هذا المصطلح عن الإدارة والتنظيم التقليديان اللذان يركزان على تقسيم العمل والتخصص ، الذي يوجه يفتت العمل الواحد إلى الجزئيات (المهام) التي يتكون منها ، وإسناد أداء الجزئية أو المهمة الواحدة لفرد متخصص أو وحدة إدارية متخصصة ، وهناك جهة تتابع وتراقب وتقيم أداء المهمة .

30-Management by Wandering

الإدارة بالطواف (بالتجوال)

نمط في الإدارة والإشراف يعتمدان على فكرة أساسية مفادها : إذا أراد المدير أو المشرف أياً كان مستواه الإداري أن يحصل على عمل مؤدى بشكل جيد من قبل مرؤوسيه وأن يعرف ما يدور من حوله ضمن مجال العمل الذي يديره أو يشرف عليه ، يستوجب الأمر أن يطوف بمرؤوسيه وبشكل مستمر ، ليعرف منهم مثلاً : احتياجاتهم التدريبية ، مشاكل العمل ، مستوى أدائهم ، رضاهم الوظيفي ، إقتراحاتهم بشأن تطوير وتحسين العمل .. الخ . هذه المعلومات الميدانية عن واقع العمل يمكنه الحصول عليها مباشرة من مرؤوسيه من خلال الطواف عليهم ، فهي تساعد في إدارة العمل بشكل فعال ، ويتخذ قرارات مبنية على حقائق ووقائع فعلية .

31-Management Consultations

الإستشارات الإدارية

خدمة يقدمها فرد أو مجموعة أفراد بشكل شخصي أو من خلال منظمة متخصصة ، لهم إستقلاليتهم ، ويملكون معرفة وخبرة نظرية وعملية ومؤهلات ومواصفات معينة (الذكاء ، القدرة على الإستنتاج ، القدرة على التحليل ، الابتكار ، الصبر... الخ) ، تؤهلهم وتمكنهم من بحث مشكلات إدارية ، وإقتراح توصيات عملية مناسبة لحلها ، وتقديم المساعدة من أجل تطبيقها أو تنفيذها .

32-Management Development

التنمية الإدارية

يوجد إستخدامين لهذا المصطلح : الأول ضيق ويستخدم للتعبير أو الإشارة إلى تدريب المديرين في كافة المستويات الإدارية ، لإكسابهم المهارات والخبرات اللازمة لهم ، أو تحسين وصقل مهارتهم وخبراتهم في مجالات أعمالهم وقد أصبحت تسمى هذه العملية اليوم "بتنمية الإدارة " . أما الثاني فهو أوسع وأشمل ويستخدم للإشارة إلى عملية متكاملة ومتفاعلة تشتمل على عدة عناصر هي :

- إختيار المديرين بشكل موضوعي وجيد .
- تعليمهم وتدريبهم بشكل جيد ومستمر .
- توفير المناخ التنظيمي المناسب لتأدية مهامهم .
- تحفيزهم بشكل جيد .

33-Management Ecology

بيئة الإدارة

كلمة إيكولوجي "Ecology" كلمة مشتقة من الأصل الإغريقي "ekos" أي ما يحيط بالمرء فيصبح مسكنه . وكلمة "Logy" معناها علم ، والكلمة كلها تعني العلم الذي يهتم بالحيط أو البيئة التي تحيط بموضوع الدراسة ، والتي لها تأثير فيه . والإهتمام بإيكولوجية الإدارة (أي بدراسة بيئتها) ماهو إلا محاولة موضوعية لتفسير وفهم الإدارة بشكل صحيح . فالمنظمة والعمل الإداري فيها يتأثران بالعوامل أو المؤثرات البيئية المحيطة بهما ، ومثلها في ذلك مثل جسم الإنسان الذي يتأثر بالعوامل البيئية المحيطة . فالمنظمة وإدارتها لا يمكن أن تعملان بمنأى عن البيئة التي تعيشان فيها ، فهما تتأثران بالمجتمع الذي ماهو إلا نتاج لتفاعل العديد من المتغيرات البيئية السياسية ، والقانونية ، والإقتصادية... الخ ، فليس من شك في مدى أهمية هذه المتغيرات في نشاط الإدارة في أية منظمة في أية دولة .

34-Management Functions

وظائف الإدارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Management Process

العملية الإدارية

35-Management Game Method

أسلوب المباراة الإدارية

هو أحد أساليب تدريب المديرين ، بموجه تقسم مجموعة المدربين إلى مجموعتين في الغالب ، على أن يتراوح العدد ما بين (5- 7) متدربين ، تمثل كل مجموعة إدارة شركة (كأن يكون للشركة إدارتين) ، تعطى لأعضاء كل مجموعة بيانات ومعلومات محددة ومعدة مسبقاً عن ظروف عمل الشركة التي يمثلونها ، لتقوم كل مجموعة بتوزيع الاختصاصات والأعمال على أعضائها ، وتقرر لنفسها إستراتيجية وخطة تسترشد بهما عند صنع القرارات . وتقسم المباراة إلى عدة جولات في كل جولة تعطى المجموعتين (اللتان تعملان بشكل منفصل عن بعضهما) معلومات ليصنعوا قرارات حيالها ، وتحسب نتيجة كل قرار بناء على

أسلوب محدد بشكل مسبق بمعرفة هيئة التدريب ، وتُبلَغ كل مجموعة نتيجة قراراتها ، لتقوم على ضوء هذه النتائج بإعادة دراسة الموقف وصنع قرارات جديدة . وهكذا تستمر المباراة حتى نهاية الجولات ، وفي الأخير يعلن من الفائز . إن الغاية من المباراة ليست هي الفوز بل التدريب على صنع القرارات وحل المشاكل .

36-Management Imperatives

حتميات الإدارة

أمر لا غنى عنها يجب على إدارة أية منظمة أن تضعها نصب عينها وتحقيقها وتعتبر أساس نجاحها وهي ما يلي :

- تلبية حاجات ورغبات الزبائن كما يريدونها .
- زيادة فاعلية الأداء من خلال مورد بشري محفز جيداً .
- تحسين مستمر للجودة وتقديم كل شيء جديد للسوق .
- مواجهة تحديات البيئة وخاصة المنافسة .

37-Management Information System (MIS)

نظام المعلومات الإدارية

مجموعة من العناصر المادية والمعنوية المترابطة ، والمتكاملة ، والمتفاعلة ، والمتعاونة مع بعضها في كيان واحد (موظفون ، إجراءات ، قواعد ، تجهيزات إلكترونية ... الخ) تكون مكلفة ومسؤولة عن جمع البيانات المتعلقة بنشاطات المنظمة المتنوعة ومعالجتها إلكترونياً (فرز ، تصنيف ، ترتيب ، تبويب ، تحليل ، إستخلاص النتائج) ، لتتحول إلى معلومات مفيدة وصالحة للإستخدام ، وإيصالها لمستخدميها بالشكل الملائم وبالتوقيت المطلوب ، وبشكل يساعدهم على أداء المهام المكلفين بها بنجاح .

38-Management Inventories

قوائم جرد الإدارة

نظام محوسب يشتمل على معلومات تفصيلية تتعلق بكل مدير يعمل في المنظمة والوظيفة التي يشغلها حالياً وفي أي مستوى إداري ، حيث تساعد هذه المعلومات على إنتقاء أفضل المديرين من أجل ترقيتهم إلى وظائف إدارية في مستوى إداري أعلى ، ويكون ذلك عن طريق مقارنة المعلومات المتعلقة بكل مدير مع مواصفات أو متطلبات الوظائف التي من المحتمل أن يرقى إليها . وتشتمل هذه القوائم على المعلومات التالية :

- تاريخ العمل والخبرة السابقة .
- المؤهلات التعليمية .
- مجال التخصص .
- نقاط القوة والضعف في الأداء .
- احتياجات التنمية .

- الطموحات الوظيفية (الوظائف التي يرغبها) .
- الحالة الصحية .
- التاريخ المتوقع للإحالة على التقاعد .
- المنطقة الجغرافية التي يرغب العمل فيها .

39-Management of Cash

إدارة الأموال الجاهزة (النقدية)

خدمة تقدمها بعض المصارف لعملائها ، من خلال إدارة المدفوعات والمقبوضات الناتجة عن قيامهم بفعالياتهم التجارية ، حيث يقوم باستثمار الفوائض النقدية الناتجة عن هذه التدفقات النقدية، لقاء رسم أو أجر متفق عليه بينهما مسبقاً .

40-Management of Process

إدارة العملية

هي مجموعة مترابطة ومتناسقة من النشاطات التي يتم تصميمها معاً لتحويل مدخلات معينة إلى مخرجات محددة تشكل قيمة مطلوبة . وتشتمل هذه النشاطات على : تخطيط سير أو تدفق العملية ، وغذجتها ، وإدارة الجودة في مراحل تنفيذها ، ومراقبة سير العمل فيها ، وكشف الانحرافات قبل أو عند وقوعها ، والعمل على تلافيها فوراً ، والتأكد من أن إنتاجها كان وفق المطلوب أو المعايير المحددة ، والتنسيق بينها وبين العمليات الأخرى ذات العلاقة والارتباط بها .

41-Management Process

العملية الإدارية

عمل فكري وذهن يمارسه المدير أو الرئيس داخل المنظمة أياً كان منصبه الإداري (إدارة عليا، إدارة وسطى ، إدارة مباشرة) أو مجال عمله (إنتاج ، شراء ، تسويق... الخ) . وهذا العمل يتضمن عدداً من النشاطات يعتمد تنفيذها على مجموعة من المبادئ والأسس والأصول والقواعد الإدارية ، يستعين بها في تسيير العمل وإدارة شؤونه وتحقيق أهدافه . وقد صنف المفكرون هذه النشاطات والأسس... الخ ، ضمن أربع وظائف رئيسة هي : التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، الرقابة .

42-Management Process Overlapping

تداخل عناصر العملية الإدارية

التداخل هو أحد الصفات التي تتصف بها العملية الإدارية (تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، رقابة) التي يمارسها المدبرون والرؤساء في الوحدات الإدارية التي يرأسونها داخل المنظمة . ويقصد بالتداخل هنا: أن المدير عند قيامه بممارسة العمل الإداري واستخدام وظائف الإدارة ، ليس ملزماً بتنفيذها حسب الترتيب الذي أوردناه سابقاً وهو التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، فالرقابة ، بحيث يقوم بالتخطيط وبعد أن يفرغ منه ينتقل إلى التنظيم وهكذا حتى يفرغ من تنفيذ واستخدام جميع الوظائف ، بل يمكنه أن يقدم أو يؤخر استخدام إحداها عن الأخرى ، فهذا الأمر لا يحكمه أسلوب أو ترتيب معين بل يحكمه طبيعة الموقف الذي

يواجهه المدير . إلا أنه تجدر الإشارة هنا إلى أنه يمكن إستخدام الترتيب والتتابع الذي أوردناه أعلاه في حالة واحدة هي كون العمل جديداً . وحتى في هذه الحالة ، نجد أن طبيعة الموقف هي التي فرضت أسلوب إستخدامها . يتضح من ذلك أن وظائف الإدارة ومن خلال صفة التداخل ، أنها ليست مستقلة ، بل متشابكة ومتراطة يعتمد بعضها على بعض .

43-Management Ratios

نسب الإدارة

مصطلح مرادف للنسب المالية ، التي تستخدم في مجال التحليل المالي ، من أجل تقييم أداء المنظمة ككل ومعرفة مركزها المالي ، كنسبة التداول ، ونسبة السيولة ، والمديونية وغيرها .

44-Management Style

نمط الإدارة

يعبر نمط الإدارة عن سلوكيات وممارسات وتعامل المديرين في كافة المستويات الإدارية في المنظمة مع الآخرين ، وبشكل خاص مع مرؤوسيه في مجال الإشراف عليهم وتوجيههم . وينبع النمط من مجموعة القيم والعادات والقواعد السلوكية التي تشتمل عليها ثقافة المنظمة التنظيمية ، التي تعمل كمرشد وموجه لسلوكيات وتصرفات هؤلاء المديرين .

45-Management Training

تدريب الإدارة

يختص هذا التدريب بتدريب المديرين والرؤساء الذين يشرفون على موظفين أو مرؤوسين ، وذلك بتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من الإشراف والتوجيه الصحيحين ، كما يعمل على تنميتهم وتطويرهم لمساعدتهم في تحقيق مساهمهم الوظيفي المستقبلي ، فيزودهم بمهارات القيادة ، التي تساعد على التدرج للوظائف الإدارية الأعلى عن طريق الترقية . ويركز هذا التدريب بشكل خاص على تنمية مهارة صنع القرارات ، وأسلوب حل المشاكل ، والتحفيز ، والتوجيه الفعال .

46-Manager of Case

مدير الحالة (العملية)

يستخدم هذا المصطلح في مجال إعادة هندسة العمليات ، التي سعت إلى جمع وتوطين مجموعة المهام (أو الأعمال ، أو الخطوات) المتكاملة والمتراطة مع بعضها ومنفذها في عمل أو عملية واحدة وفي مكان واحد، وإن كانوا في السابق تابعين لعدة وحدات إدارية ، من أجل إنجاز عملية معينة . ويشرف عليهم وينسق أعمالهم شخص واحد يتبعونه ، الذي أطلق عليه تسمية مدير العملية .

47-Managing of Diversity of Labor Force

إدارة التنوع في قوة العمل

هي إحدى مهام إدارة المورد البشري في المنظمات في الدول التي لديها قوى عاملة من أصول وجنسيات مختلفة كالولايات المتحدة ودول الخليج العربي ، حيث خلق هذا التنوع في الأصول والجنسيات في مكان العمل ومناخه الاجتماعي ، تنوعاً في القيم والعادات والتقاليد التي تنعكس على

علاقات العاملين بعضهم ببعض ، وقد تؤثر سلباً في سير العمل . لذلك تسعى إدارة المورد البشري في هذه المنظمات ، إلى وضع السبل التي تكفل تحقيق التوافق والانسجام الإجتماعي بين هذه الأصول والجنسيات المختلفة .

48-Managing of Incompetents

إدارة غير الأكفيا

مصطلح يطلق على إستخدام موارد بشرية غير مؤهلة وغير كفؤة للعمل ، بسبب الإختيار والتعيين غير السليمين وغير الموضوعين لها ، كما هو الحال في الأجهزة الحكومية في الدول النامية ، فهذه السياسة ستمتلىء هذه الأجهزة بنوعية غير كفؤة من الموارد البشرية التي يصعب إدارتها وتوجيهها ورفع مستوى كفاءتها .

49-Managing of Job Stress

إدارة ضغط العمل

منهجية علمية إدارية مدروسة ومحددة ، يمكن من خلالها تخفيض ضغط العمل لدى العاملين في المنظمات، وتتضمن العناصر التالية :

- فهم طبيعة وماهية ضغط العمل ومضمونه ، وتحديد آثاره السلبية على العاملين وعلى المنظمة .
- تحديد مصادر ضغط العمل ، أي التي ينشأ منها الضغط .
- تحديد مسببات ضغط العمل .
- تحديد السبل الناجعة التي تساعد على تخفيف ضغط العمل وآثاره السلبية ، أو القضاء عليه .

50-Managing of Physical Work Environment

إدارة بيئة العمل المادية

نشاط إداري وفني مسؤول عن تنفيذه إدارة الموارد البشرية في المنظمة ، من خلاله يتم دراسة وتصميم الظروف المناخية المناسبة في مكان العمل ، لتمكين الموارد البشرية في المنظمة من أداء أعمالها بفاعلية وإنتاجية (بمقدرة ورغبة) . ويشتمل هذا التصميم على توفير الإضاءة الجيدة ، ودرجة الحرارة المناسبة ، والمكان النظيف المرتب والهادئ ، والتهوية اللازمة . كما يشتمل على دراسة الأعمال وتحديد ما ينتج عنها من أمراض وحوادث وإصابات ، تشكل خطراً على سلامة وصحة العاملين ، والسعي لتوفير السبل الكفيلة من أجل تلافيها أو على الأقل تخفيض آثارها الضارة والسلبية على صحة العاملين وسلامتهم إلى أدنى حد ممكن .

51-Managing of Resignations

إدارة الإستقالات

مجموعة من الإجراءات والتدابير والقرارات التي تتخذها المنظمة ، لتحديد أسباب عدم الرضى الوظيفي لدى العاملين لديها ، التي تدفعهم للإستقالة من أعمالهم فيها وتركهم لها والعمل في منظمات أخرى ، مما يسبب إرتفاع معدل دوران العمل فيها ، الذي يستوجب الأمر معه وضع الحلول اللازمة لتلافي هذه الظاهرة السلبية .

52-Managiral Functions

الوظائف الإدارية

هي التي تتكون من التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، الرقابة ويمارسها جميع المديرون والرؤساء في كافة المستويات الإدارية في المنظمة ، وفي كافة مجالات العمل فيها ، وفي كافة أنواع المنظمات، ويطلق عليها تسمية العملية الإدارية .

53-Managiral Grid Theory

نظرية الشبكة الإدارية

هي إحدى نظريات القيادة الإدارية قام بوضعها كل من "روبرت بلاك ، وجان موتون Robert Blak, John Mooton" وتقوم على مفهوم أساسي مفاده: ينحصر إهتمام القائد في العادة ضمن مجالين إثنين : الفرد (المرؤوس) والإنتاج (العمل) ، وصور هذين الإهتمامين بمحورين الأول عمودي ويمثل درجة الإهتمام بالمرؤوس، والثاني أفقي يمثل درجة إهتمام القائد بالعمل ، حيث قسما كل محور إلى عشرة مستويات تبدأ من الصفر وتنتهي إلى الرقم (9) الذي يعبر عن درجة إهتمام عالية جداً. في هذه الحالة سنحصل على مربع ضلعه الواحد (10) وبتقسيماته طولياً وعرضياً سنحصل على مئة مربع تمثل الشبكة الإدارية على النحو التالي :

9	9.1								9.9
8									
7									
6									
5				5.5					
4									
3									
2									
1									
0	1.1								1.9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

من خلال الشبكة حدد كل من بلاك وموتون مئة موقع (مربع) كل منها يعبر عن نمط قيادي يمثل درجة إهتمام القائد بالفرد والعمل ، لكن هناك خمسة مواقع أساسية هي مايلي :

- موقع 1,1 : درجة إهتمام ضعيفة بالعمل والفرد .
- موقع 9,1 : درجة إهتمام عالية بالفرد وضعيفة جداً بالعمل .
- موقع 9,9 : درجة إهتمام عالية بالفرد وعالية بالعمل .
- موقع 1,9 : درجة إهتمام عالية بالعمل وضعيفة جداً بالفرد .
- موقع 5,5 : درجة إهتمام متوسطة بالعمل والفرد .

وأشار إلى أن أفضل موقع أو نمط قيادي هو الموقع (9,9) .

54-Managerial Prerogative

حق الإمتياز الإداري

قناعة ترى أن يكون حق ممارسة عملية الرقابة داخل المنظمة مقصورة على طرف واحد وهو الإدارة فقط، وبالتالي يلغي هذا الإمتياز ممارسة الرقابة من قبل أية جهة أخرى . وتمثل هذه القناعة وجهة النظر الكلاسيكية في الإدارة ومفهوم الرقابة .

55-Managerial Replacement Chart

خريطة الإحالات الإدارية

مخطط يستخدم في مجال تخطيط الموارد البشرية ، يوضح الوظائف الإدارية الرئاسية في جميع المستويات الإدارية في هيكل المنظمة التنظيمي ، وأسماء من يشغل هذه الوظائف حالياً ، أعمارهم ، ومدة خبرتهم في هذه الوظائف ، كذلك إجمالي مدة خبرتهم في المنظمة ، ومستوى أداء كل منهم ، ومدى جاهزيتهم للترقية . وللتعبير عن هذه الأمور السابقة تستخدم رموز ليدل كل رمز منها على ناحية معينة . وتفيد هذه الخريطة في معرفة من هم المؤهلين للترقية للوظائف في المستوى الإداري الأعلى ، ومن سيحل محلهم عن طريق الترقية أيضاً من المستوى الإداري الأدنى .

56-Manpower Analysis

تحليل القوى العاملة

أحد أركان تخطيط القوى العاملة يسعى إلى التنبؤ بمسألة مفادها : هل القوى العاملة الحالية في المنظمة في ظل ظروفها الحالية والمستقبلية تلبي حاجة الأداء التنظيمي من العناصر البشرية وتحقيق أهداف المنظمة ؟ وتشتمل عملية التحليل والتنبؤ على عدد من العناصر هي ما يلي :

- إمكانات (مهارات) الموارد البشرية الحالية والمتوقعة .
- حالات الترقية المتوقعة .
- حالات الإحالة على التقاعد المتوقعة .
- معدل دوران العمل .
- معدل حوادث العجز الدائم .
- برامج التدريب والتنمية المتوقعة .
- التكنولوجيا المتوقعة إستخدامها .

تتفاعل هذه العوامل مجتمعة لتحديد نتيجة مفادها : هل تلبي الموارد البشرية الحالية في المنظمة حاجة العمل الحالية والمستقبلية من اليد العاملة أم لا ؟ هل هناك نقص ، أم فائض فيها ؟

57-Manpower Planning

تخطيط القوى العاملة

يمثل إحدى وظائف إدارة الأفراد سابقاً (تطورت هذه الإدارة فأصبحت إدارة المورد البشري) في المنظمة ، بموجبها يتم تقدير حاجتها من القوى العاملة من حيث العدد والتنوعية ، في ضوء المقارنة بين

حجم العمل المستقبلي وإمكانات قوة العمل (اليد العاملة) المستقبلية ، لتقدير في ما إذا كانت المنظمة بحاجة ليد عاملة جديدة ، أم لديها فائض منها ، أو أن اليد العاملة الحالية تلبي حاجة العمل المستقبلي .

58-Manpower Stocktakes

تقييم مخزون القوى العاملة

مصطلح يستخدم في مجال إدارة الموارد البشرية ليعبر عن عمل تحليلي يتعلق بتوزيع الفئات العمرية للقوى العاملة في المنظمة ، ومدة خدمتها فيها ، والمهارات والكفاءات المتوفرة لديها ، ونتائج تقييم أدائها الحالي ، ومستواه المتوقع مستقبلاً ، والخطط الممكنة من أجل تطوير أدائها .

59-Manufacturer or Distributer Buying Strategy

إستراتيجية الشراء من المصنع أو من الموزع

قد يكون أمام المشتري خيار الشراء من المنتج (المصنع) أو من الموزع ، في هذه الحالة يتطلب الأمر منه المفاضلة بين مزايا ومشاكل الشراء من كل منهما ، واختيار الأفضل الذي يتناسب مع ظروفه ، وبشكل يكفل له تخفيض تكاليف الشراء والتخزين إلى أقل حد ممكن ، وضمان استمرار العمل .

60-Manufacturers Agents

وكلاء المصنعين (المنتجين)

هذا الوكيل هو أحد منافذ التوزيع أو التسويق بالنسبة للمنتجين ، حيث يتعهد بتوزيع سلعة المنتج في منطقة جغرافية محددة ، بموجب إتفاق بينه وبين مُصنع السلعة . وهذا الإتفاق يكون طويل المدة نسبياً ، ولا يجوز أن يقوم الوكيل بتوزيع سلع منتجين متنافسين ، وقد تكون السلعة التي سيوزعها في حوزته وقد لا تكون ، ذلك يكون حسب الإتفاق المبرم بينه وبين المصنع .

61-Manufacturing Bill of Materials

قائمة مواد التصنيع

جدول تعدده إدارة الإنتاج توضح فيه : المواد والقطع الجاهزة ، والنصف مصنعة ، ومواصفاتها ، وكمياتها ، التي يحتاجها إنتاج أو تصنيع الوحدة الواحدة من المنتج التام الصنع ، حيث تضرب هذه الكميات بعدد الوحدات المراد إنتاجها ، فنحصل على إحتياجات تصنيع عدد معين من المنتج . ويتم إعداد هذه القائمة في ضوء التصميم الهندسي للسلعة .

62-Manufacturing Lead Time

مُهل التصنيع الزمنية

هي الوقت المحصور بين تاريخ طلب المنتج (السلعة) والتاريخ الذي يصبح فيه المنتج منتهي الصنع وجاهز للشحن . وتتكون المهل الزمنية مما يلي :

- وقت إنتظار أمر الإنتاج للبدء بتنفيذه : ويمثل الفترة الزمنية التي ينتظرها أمر الإنتاج الجديد لحين البدء في تنفيذه ، حيث يكون هناك أمر إنتاجي سابق له يجب الإنتهاء منه قبل البدء به ، إذ لا يمكن البدء في الأمر الإنتاجي الجديد إلا بعد إنتهاء الآلات من تنفيذ أمر الإنتاج الأسبق .

- وقت التهيئة : ويمثل الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز الآلة أو الآلات من أجل إستقبال أمر إنتاجي جديد .
- وقت التشغيل الفعلي : ويمثل الفترة الزمنية الفعلية التي يستغرقها تنفيذ أمر إنتاجي واحد أو دفعة إنتاجية واحدة .
- وقت الإنتظار : ويمثل فترة إنتظار أمر الإنتاج لتحريكه أو نقله من مركز إنتاجي (أو مرحلة إنتاجية) لآخر بعد إنتهاء العمل عليه في مركز الإنتاج الحالي .

63-Manufacturing Organization

منظمة صناعية

شكل من أشكال شركات أو منشآت الأعمال التي تقوم بتجميع عدد من الموارد (آلات ، قوى عاملة ، أموال ، مواد... الخ) تدعى بالمدخلات ، لتجري عليها أنشطة إنتاجية لتحول هذه الموارد إلى سلعة ملموسة قابلة للإستخدام والبيع للآخرين وتحقيق الربح . وتشكل المنظمات الصناعية اليوم الركيزة الأساسية لإقتصاد البلدان ، وهي تنقسم إلى أقسام منها : صناعات ثقيلة كصناعة الطائرات ، والبواخر ... الخ ، وصناعات خفيفة كصناعة الدواء ، والصناعة التحويلية ، والإستخراجية ... الخ .

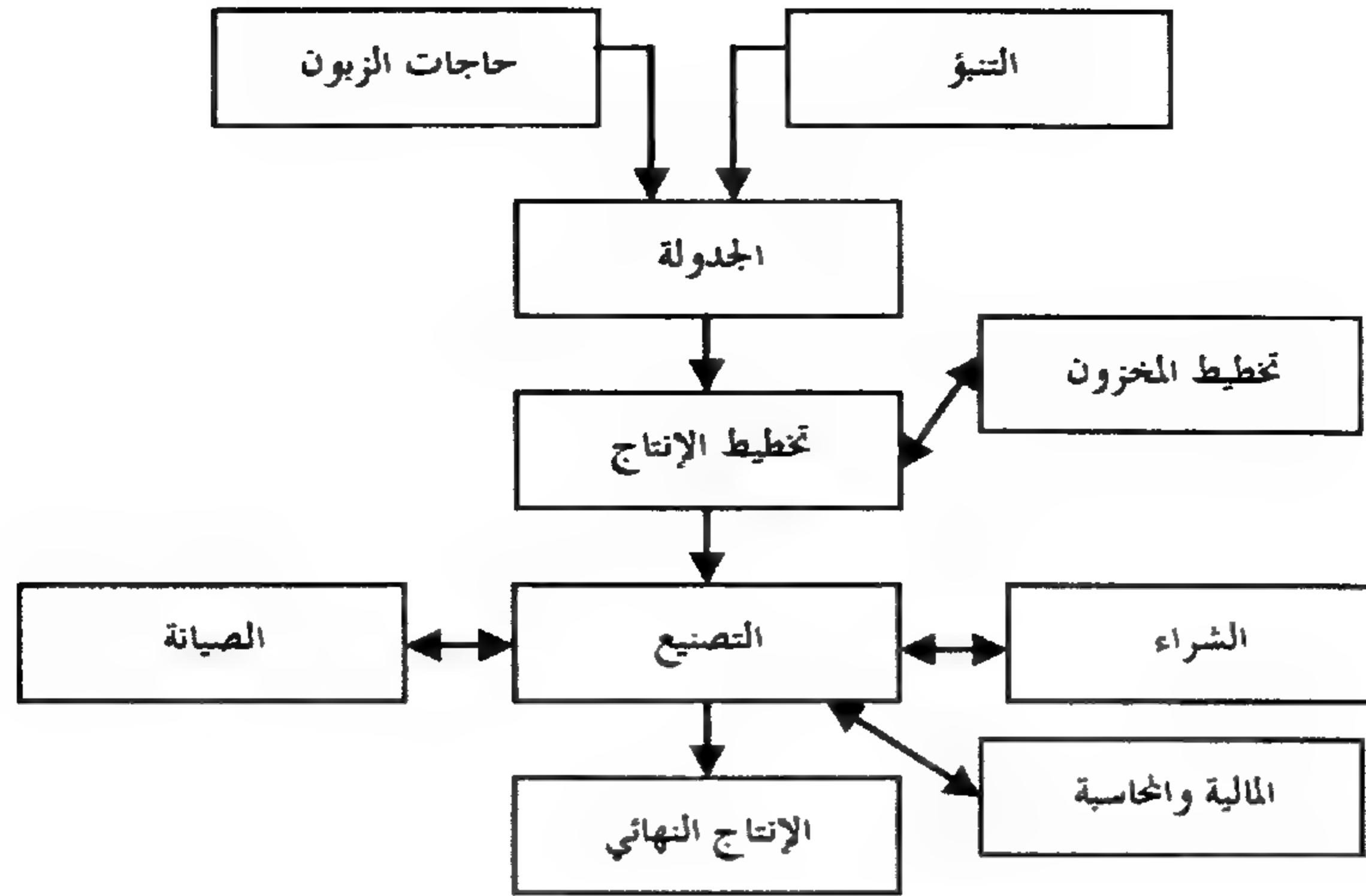
64-Manufacturing Resources Planning (MRP II)

تخطيط الموارد الصناعية

نظام ظهر مع مطلع الثمانينات وهو ليس بديلاً عن تخطيط المتطلبات المادية (MRP) وأنه إصدار مطور له ، لكنه يعتبر مدخلاً للتوسع في حوسبة أنشطة جدولة موارد الإنتاج والسيطرة عليها ، يشترك فيها وظيفة الشراء ، والتسويق ، والمالية ، محاسبة التكاليف ، والصيانة ، والهندسة من أجل ضمان الإستخدام الأمثل للموارد الصناعية ، ويشتمل هذا التخطيط على الأبعاد التالية :

- التنبؤ بحجم الطلب .
- جمع ودراسة حاجات ورغبات الزبائن .
- تحديد كمية الإنتاج ومواصفات جودته ، من خلال وظيفة التصميم الهندسي .
- تحديد الحاجة من الموارد الصناعية اللازمة للإنتاج .
- تحديد كمية الموارد الصناعية المطلوب شراؤها بعد مقارنة حاجة الإنتاج منها مع ما هو مخزن .
- دراسة حاجات عمليات الصيانة للعمل على تحديد إحتياجاتها وتوفيرها .
- رصد الأموال اللازمة لتمويل عملية الشراء .

وفيما يلي شكل توضيحي :



65-Manufacturing Run Time

وقت التشغيل الصناعي

يمثل الفترة الزمنية الفعلية التي يستغرقها تنفيذ أمر إنتاجي واحد (أو دفعة إنتاجية) عبر مراحل العملية الإنتاجية التي يمر بها في مراكز الإنتاج المتعددة ، وهذا يتم حسب طبيعة المنتج الذي يجري تصنيعه .

66- Manufacturing Setting-up Cost

تكاليف الإعداد للتصنيع

كل ما تنفقه المنظمة من أموال من أجل إعداد الآلات والمعدات والمواد وقميتها للعملية الإنتاجية .

67-Manufacturing Waiting Time

وقت الانتظار التصنيعي (التشغيلي)

يمثل الفترات الزمنية التي ينتظرها المنتج تحت التصنيع بين مراحل عملية إنتاجه . بمعنى آخر فترة الانتظار التي يقضيها المنتج من أجل تحريكه أو نقله من مركز إنتاجي (مرحلة إنتاجية) لمركز آخر، بعد انتهاء العمل عليه في المركز الإنتاجي الحالي .

68-Margin Trading

الإتجار (الشراء) بالهامش

مصطلح شائع إستخدامه في مجال الأسواق المالية ويشير معناه إلى : قيام مستثمر في السوق المالي بالإقتراض من سمسار يتعامل معه أو مؤسسة تمويل متخصصة ، من أجل شراء عدد من الأوراق المالية ، ويحتفظ السمسار بحساب دائن ومدين لكل مستثمر يتعامل معه بالإتجار الهامشي . ولكي يضمن السمسار أو الوسيط حقه في دفع المستثمر المقرض للمبلغ المقرض منه وفوائد ، فإنه يطلب من زبونه المستثمر أن يضع تحت تصرفه رهوناً (أسهم وسندات) تزيد قيمتها السوقية وقت الإقتراض عن مجموع ديون العميل المستثمر .

69-Marginal Analysis

التحليل الحدي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Break –Event Chart

خريطة التعادل

70-Marginal Cost**التكلفة الهامشية أو الحدية**

تكلفة إنتاج وحدة منتج (سلعة) إضافية وتحسب من خلال الفرق بين التكلفة قبل وبعد إنتاج هذه الوحدة الإضافية .

71-Marginal Revenue**العائد الهامشي أو الحدي**

هو الربح الذي تم الحصول عليه من بيع وحدة منتج إضافية .

72-Mark Down Price Policy**سياسة تخفيض السعر**

وسيلة يلجأ إليها المنتجون للسلع وتجار الجملة والتجزئة ، بأن يخفضوا سعر بيع السلعة بنسبة معينة لغايات كثيرة منها :

- وجود مخزون كبير والخوف من تلفه وتخفيض تكلفته .
- زيادة حجم المبيعات .
- تفادي تقادم السلعة الفني .
- تعريف المستهلك بالسلعة .
- المنافسة .

73-Mark-up Pricing Policy**سياسة الإضافة على السعر**

هي إحدى سياسات تسعير بيع السلع والخدمات من قبل المنتجين ، بموجبها يضاف على تكلفة السلعة أو الخدمة مبلغاً معيناً أو نسبة معينة من تكلفتها ، وهذا يعني أن سعر البيع هو: تكلفة السلعة + مبلغ أو نسبة الإضافة (الربح) .

74-Market**سوق**

السوق بمعناه الواسع والعام هو : مجموعة الناس ، والشركات ، والمنشآت... الخ المتواجدون ، والذين يعيشون ويعملون في منطقة جغرافية معينة ، ولديهم حاجات لسلع وخدمات متنوعة ، ويسعون لشرائها ، إما لإشباع حاجات شخصية لديهم ، أو إستخدامها في عمليات إنتاجية صناعية أو خدمية لإنتاج سلع وخدمات أخرى ، ويمتلكون المقدرة المالية على الشراء . في ضوء ذلك يتكون السوق من سوقين هما:

- سوق المستهلك : ويمثل الناس المتواجدون في منطقة جغرافية أو أكثر لديهم حاجات ورغبات في شراء السلع والخدمات اللازمة لهم في حياتهم المعيشية ، ويسمون بالمستهلك النهائي .
- السوق الصناعي : ويمثل الشركات والمنشآت الصناعية المتواجدة في منطقة جغرافية أو أكثر، وهي بحاجة لسلع وخدمات لاستخدامها في عملية إنتاج سلع وخدمات أخرى ، ويسمون بالمستخدم الصناعي الأخير .

75- Market Arbitrage**مراجعة السوق**

ويسمى بعضها بعضهم بموازنة السعر ، وهي تعبر عن عملية شراء وبيع فوري أو آني ، حيث يتم شراء سلعة (أو أوراق مالية) من سوق معين ، وبيعها فوراً في سوق آخر وبسعر أعلى من سعر شرائها .

76-Market Back-Door Strategy**إستراتيجية سوق الباب الخلفي (الإلتفاف)**

بموجب هذه الإستراتيجية تقوم المنظمة التي تتبناها بمهاجمة منظمة أخرى (أو أكثر) في السوق لكن بشكل غير مباشر ، فتمارس أعمالاً ونشاطات من شأنها سحب جزء من زبائن هذه المنظمة وإقناعهم بالإقلاع عن شراء سلعتها ، وذلك من خلال الإتصال غير المعلن بهم ، أو عن طريق الترويج وبشكل خاص الإعلان .

77-Market Basket**السلة السوقية**

مجموعة من السلع الاستهلاكية الأساسية (الغذائية بشكل خاص) التي تحاول الحكومات السيطرة على أسعارها السوقية والتدخل من قبلها من أجل المحافظة على مستوياتها ، والحد من تأثير العرض والطلب فيها وعدم إرتفاعها ، لكي لا يتحمل المواطنون المحدودو الدخل أعباء معيشة مرتفعة تثقل كاهلهم .

78-Market Challenger**متحدي السوق**

شركة ناشئة دخلت السوق حديثاً وتسعى لزيادة حصتها السوقية فيه في ظل منافسة الآخرين .

79-Market Clearing Price**سعر السوق المعادل أو المتوازن**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Equilibrium Price

السعر المعادل أو المتوازن

80- Market Confrontation Challenge strategy**إستراتيجية المواجهة والتحدي**

تعمل المنظمة التي تتبنى هذه الإستراتيجية على مواجهة المنشآت المنافسة وتحديها ، من خلال القيام بحملات إعلانية ترويجية كبيرة ومكثفة ، واللجوء إلى محاربتها عن طريق الأسعار ، وذلك بتخفيض سعر بيع منتجاتها في مسعى إلى الحفاظ على حصتها السوقية ، أو كسب حصة سوقية أكبر .

81- Market Coverage Range**مدى تغطية السوق**

هو المدى الذي يشمل أو يغطيه النشاط التسويقي وهو يشتمل على الأسئلة التالية:

- هل سيبيع المنتج في السوق المحلية فقط ؟
- هل سيبيع المنتج في جزء من السوق المحلية فقط ؟
- هل سيبيع المنتج في السوق الخارجية وأين ؟
- هل سيبيع المنتج في السوق المحلية والخارجية وأين ؟

82-Market Crystallization Stage**مرحلة تبلور السوق**

هي إحدى مراحل تطور سوق السلعة أو الخدمة ، حيث يكون لدى المستهلكين حاجة كامنة لسلعة أو خدمة معينة غير مشبعة وغير مكتشفة من قبل أحد ، فيأتي منتج أو أكثر فيقدم سلعة (أو خدمة) لتلبية هذه الحاجة ، وبهذا التقديم يكون المنتج قد أيقظ هذه الحاجة ، فيتشكل عليها طلب أولي . يفهم من ذلك أن مرحلة الطلب الأولي أو التبلور هي ثاني مرحلة من مراحل تطور السوق ، بعد إكتشاف الحاجة ومن ثم تقديم المنتج لإشباعها .

83-Market-Customer Focused Organization**منظمة التركيز على السوق و الزبون**

منظمة وقيادتها تؤمنان بأن بقائهما وإستمرارهما يتوقفان على مدى رضى الزبون ، والقدرة على تلبية حاجة السوق بكفاءة وفاعلية عالية ، وبالتالي فإستراتيجية وتوجه المنظمة يجب أن يكونا نحو ذلك .

84-Market Democracy**ديموقراطية السوق**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Customer Democracy

ديموقراطية الزبون

85- Market Direct-Attack Strategy**إستراتيجية الهجوم المباشر على السوق**

بموجب هذه الإستراتيجية تقوم المنظمة التي تتبناها بأعمال من شأنها مهاجمة منظمة أخرى أو أكثر بشكل مباشر وعلني ومستمر دون هوادة ، كالاتصال بزبائن المنظمة المنافسة لإقناعهم بالإقلاع عن شراء سلعتها ، أو أن تقوم بتخفيض سعر منتجها.... الخ .

86-Market Dumping**إغراق السوق**

قيام منشأة بطرح كميات كبيرة من سلعتها في السوق وبسعر يقل عن أسعار منافسيها، من أجل كسب حصة سوقية أكبر، مما يحدث خللاً في توازن العرض والطلب في السوق .

87-Market Efficiency**كفاية السوق**

يقصد بالكفاية هنا أن السوق ينظم نفسه بنفسه من حيث العرض والطلب دون أن يتحكم به أحد ودون وجود عوائق ، وهذا لا يتم إلا بوجود منافسة في السوق التي تنظم ذلك والذي يطلق عليه الإقتصاديون تسمية آلية السوق الحر ، أي أن المنتجين يعرضون ما يشاؤون من سلع وخدمات وبالأسعار التي يرونها مناسبة ، والمشترون أمامهم حرية إختيار السلع التي يريدونها وتلبي حاجاتهم ورغباتهم .

88-Market Equilibrium Point**نقطة توازن السوق**

تحدث نقطة التوازن هذه عند تقاطع الكميات المعروضة من السلعة (أو السلع) مع الكميات المطلوبة عند سعر معين يدعى "سعر التوازن" ، الذي يقبل به العارضون ، ويكون مقبولاً في الوقت نفسه من قبل الطالبين (المستهلكين) . ويتحدد هذا التوازن عادة في آلية السوق الحر في الإقتصادات الحرة .

89-Market Expansion Stage

مرحلة توسع السوق

هي إحدى مراحل تطور السوق وتأتي بعد مرحلة تكونه ، أي حدوث أو تشكل طلب على السلعة أو الخدمة . ففي هذه المرحلة يتزايد الطلب على السلعة ويكون أكبر من العرض ، وهذا ما يتيح دخول منتجين آخرين لسوق السلعة أو الخدمة ، وتكون الفرصة مهيأة لتحقيق أرباح ، أي أن الطلب يسمح بتحقيق أرباح . في هذه الحالة يكون لكل منظمة حصتها السوقية الخاصة بها .

90-Market Followers

تابعو السوق

هم زبائن المنظمة في السوق الذين يشترون سلعتها منذ فترة زمنية ، وهذا يعني أن لديهم درجة من الولاء للسلعة وليس لديهم رغبة باستبدالها بإحدى سلع المنافسين ، وذلك بسبب إقتناعهم بها .

91- Market Fortification Strategy

إستراتيجية تحصين السوق

تسعى هذه الإستراتيجية وتهدف إلى القيام بأعمال ونشاطات تسويقية ، من أجل الحفاظ على حصة المنظمة السوقية ، أي المحافظة على زبائنها وعدم سحبهم منها من قبل منافسيها . لذلك تقوم وباستمرار بتعزيز ثقة زبائنها بها ، وإرضائهم وإراحتهم ، وذلك من خلال تحسين جودة منتجاتها ، وتحديد أسعارها بشكل مناسب للزبائن ، وتقديم تشكيلة سلعية لهم، وتقديم خدمات إضافية .. الخ .

92-Market Fragmentation Stage

مرحلة إنكماش السوق

هي إحدى مراحل تطور السوق وتأتي بعد مرحلتها اتساعه ونضوجه ، حيث يتزايد الطلب على الشركات المنتجة للسلعة أو الخدمة في السوق إلى الحد الذي يصبح سوقها مشبعاً ، وهنا تقل حصة كل شركة في السوق بسبب تزايد عدد الشركات فيه ، وتتناقص أرباحها ، ويبدأ السوق بالإنحدار أو الإنكماش رويداً رويداً إلى أن يصل في هذه المرحلة إلى مرحلة التشبع ، ويكون خطراً على أية شركة جديدة تريد دخول سوق السلعة .

93-Market Gap

فجوة السوق

فرصة إستثمارية متاحة في السوق لم تستغل من قبل أحد من قبل ، ويمكن للمنظمة أو المستثمر أن يستغلها وتعود عليه وعلى الزبون في السوق بالمنفعة ، فقد تكون هذه الفجوة سلعة يحتاجها السوق ولم يقدمها إليه أحد ، أو خدمة يحتاجها الزبون ولم يقدمها له أحد .

94-Market Gulp

إغراق السوق

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Market Dumping

95- Market-Invisible Hand

اليد الخفية في السوق

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Invisible Hand in the Market

اليد الخفية في السوق

96-Market Lead Time Strategy

إستراتيجية زمن السوق المعياري

- تهدف وتسعى هذه الإستراتيجية إلى تسليم المنتج للسوق ووصوله للزبون عندما يطلبه دون تأخير ، لكي لا تفقد الشركة المنتجة بعض زبائنها ، وتتطلب هذه الإستراتيجية ما يلي :
- دراسة السوق باستمرار والاستجابة لما يريده الزبون وأي تغيير يحدث فيه .
 - برمجة الإنتاج زمنياً بحيث يكون المنتج جاهز للسوق .
 - استخدام تكنولوجيا مرنة وعالية المستوى .
 - الاعتماد على قوة عمل مرنة تمتلك مهارات متنوعة وجيدة .
 - صيانة مستمرة للآلات والتجهيزات .
 - توفير خدمات توزيع جيدة لتمكين الزبون من الحصول على السلعة بسهولة ويسر وبأقصر زمن .

97-Market Leader

قائد السوق

في كل صناعة (أو خدمة) يكون فيها عادة منشأة ذات إمكانات كبيرة تتميز بها عن المنشآت الأخرى العاملة في نفس الصناعة ، وتمتلك ميزة تنافسية لا تمتلكها المنشآت المنافسة لها ، وبالتالي تستحوذ على الحصة الأكبر من السوق ، ويكون لها السبق في إجراء أي تعديل أو تحسين أو تطوير على السلعة ، وبالتالي نجد أن المنشآت الأخرى لا تعمل على مواجهتها ، بل السير وراءها، وهذه المنشأة القائدة تسعى لأن تكون المنشأة رقم واحد في السوق دائماً .

98-Market Life Cycle

دورة حياة السوق

- ويسمى بعضها بعضهم بمراحل تطور السوق ، وتعبر عن المراحل التي تمر بها حياة سلعة جديدة في السوق ، وتتكون هذه الدورة من المراحل التالية :
- مرحلة تكون السوق : فيها تطرح السلعة (أو الخدمة) لأول مرة في السوق ويبدأ الطلب عليها.
 - مرحلة إتساع السوق : تصبح السلعة معروفة في السوق ويزداد الطلب عليها ويدخل منافسون جدد فيه ، وما زال في السوق متسع لدخول منافسين جدد ، وهناك أرباح .

- مرحلة الإنكماش : دخول منافسين جدد ويصل السوق إلى حالة الإشباع ولم يعد هناك مجال لدخول منافسين آخرين .
- مرحلة الانحدار : يبدأ الطلب بالإنخفاض ، وتصبح السلعة متقدمة لظهور سلع جديدة منافسة لها وأفضل منها .
- مرحلة الإنتهاء : ينعدم الطلب على السلعة في السوق ويتوقف إنتاجها .

99-Market Map

خريطة السوق

هي نتاج لعملية دراسة السوق التي تحدد الفرصة (أو الفجوة) التي يمكن استثمارها والتي هي غير مستغلة من أحد أو من قبل المنافسين . وتوضح الخارطة عادة السوق المستهدف ، والمستهلكين المحتملين وحاجاتهم ، ورغباتهم ، وعاداتهم الشرائية . كما توضح المنتج (السلعة أو الخدمة) المناسب لإشباع هذه الحاجات والرغبات من حيث المواصفات ، والجودة ، والسعر ... الخ . إذاً خريطة السوق تمثل الرؤية المستقبلية للمنظمة في ما يخص إنتاج السلعة أو الخدمة ، وتسويقها بشكل مناسب ومنافسة الآخرين .

100-Market Modification strategy

إستراتيجية تعديل السوق

تهدف وتسعى المنظمة (المؤسسة أو الشركة ... الخ) من خلال هذه الإستراتيجية إلى توسيع سوق منتجها (أو خدمتها) عن طريق زيادة مبيعاتها من خلال ما يلي :

- جذب المستهلكين الذين لا يستعملون سلعتها وجعلهم مستعملين لها .
- الدخول إلى أجزاء جديدة من السوق .
- كسب شرائح من زبائن المنافسين .

وتستخدم في سبيل ذلك حملات ترويج مكثفة وواسعة ، وتوفر مزايا إضافية في منتجها ، أو تخفض سعر منتجها ... الخ .

101-Market Multisegment Strategy

إستراتيجية التجزئة المتعددة للسوق

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Differentiated Marketing Strategy

إستراتيجية التسويق المتنوعة

102-Market Order

أمر الشراء في السوق

يستخدم هذا المصطلح في الأسواق المالية ويسميه بعضهم بأمر التصرف ، ويعبر عن قيام مشتري بإصدار أمر لسمسار أو وكيل ، لشراء سندات أو أسهم من السوق المالي عند أفضل سعر متوفر .

103-Market Penetration

إختراق السوق

مصطلح شائع إستخدامه في مجال التسويق ، ويعني تمكن منشأة ما من بيع سلعتها (أو خدمتها) في سوق معين فيه منافسين ، وإنزاع حصة من هذا السوق منهم . وعملية الإختراق تتطلب أن يكون لدى هذه المنشأة ميزة تنافسية تمكنها من تحقيق هذا الإختراق ، وهذه الميزة غير موجودة لدى منافسيها .

104-Market Positioning

مكانة السلعة في السوق

هو المركز الذي تحتله السلعة أو الخدمة في سوق المنافسة أو ضمن السلع أو الخدمات المنافسة لها في السوق المستهدف من قبل مشروع الأعمال . ويتحدد هذا المركز في ضوء الميزة التنافسية التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة عن باقي السلع والخدمات المنافسة لها ، فكلما كانت الميزة قوية ، احتلت السلعة أو الخدمة موقعاً متميزاً في السوق لدى المستهلكين وجذبهم لشرائها وعدم شراء السلع المنافسة لها ، ويعبر عن هذا المركز حجم الطلب على السلعة وسمعتها .

105-Market Price

سعر السوق

يعبر هذا السعر عن سعر السلعة (أو السلع) الرائج في السوق ، أي الذي تتم من خلاله عمليات بيعها وشرائها. ولا يوجد هذا السعر سوى في السوق الحر، أي الذي يخضع للعرض والطلب فيه .

106-Market Pushing Model

نموذج دفع السوق

سياسة تسويقية إعلانية ، تعمل على دفع أو توفير معلومات وبشكل مكثف للمستهلك عن سلعة (أو خدمة) تريد منشأة تقديمها له . ويقصد بالكثافة هنا طول المادة الإعلانية ، وتكرار الإعلان ، وتنوع وسائله . وينصح باستخدام هذه السياسة في حالة كون السلعة جديدة وتقدم لأول مرة للسوق ، أو أن المنافسة السوقية شديدة .

107-Market Product Positioning Promotional Strategy

إستراتيجية تحديد مكانة المنتج في السوق بواسطة الترويج

الوصول إلى المركز المطلوب للمنتج (أو الخدمة) في السوق بين المنتجات المنافسة ، ليس عن طريق مواصفاته وجودته ، بل عن طريق إستراتيجية ترويجية مخططة ومكثفة للوصول إلى هذا الموقع أو المركز المستهدف . وبالتالي فهذه الإستراتيجية لا تركز على التعديلات الجوهرية التي تجريها المنظمة أو المنشأة على المنتج ، من أجل تحديد مركزه السوقي ، بل تركز على الترويج له .

108-Market Reconsolidation Stage

مرحلة إعادة تقوية السوق

تحدث هذه المرحلة ضمن أو خلال مرحلة إنكماش السوق أي خلال مرحلة إنخفاض الطلب على السلعة. وتشكل مرحلة إعادة التقوية ، عندما تقوم بعض الشركات التي تنتج نفس السلعة ، بإنتاج

تشكيلة منها ، أو تطوير بعض مواصفاتها مثل شركة معجون أسنان كرسـت Crest التي أنتجت عدة أنواع من معجونها ، وكذلك شركة كلوس آب Close up التي قامت بإنتاج عدة نكهات من معجونها .

109-Market Research

بحوث السوق

هو البحث في جميع العوامل التي تؤثر في حجم مبيعات سلعة أو خدمة معينة في سوق معين أو جماعة معينة، حيث يتم التركيز في هذه البحوث على تحديد طبيعة السوق من الناحيتين الكمية والنوعية : من هم المستهلكون ؟ ما هو حجم الطلب المتوقع ؟ ما هي اتجاهات الأسعار ؟ ما هي طبيعة المنافسة... الخ . إن الإجابة عن هذه الأسئلة تساعد محلل السوق على تكوين صورة حقيقية عنه ، وتمكنه من تحديد ما يجب أن يكون عليه الموقف تجاه السوق الذي تمت دراسته .

110-Market Scope

نطاق السوق

يمثل المستهلكين الذين لديهم حاجة أو رغبة في شراء مُنتج المنظمة ، ويطلق عليهم الزبائن المحتملين أي المتوقع شراءهم للمنتج ، وذلك في سوق معين يدعى بالسوق المستهدف .

111-Market Segmentation

تجزئة السوق

مصطلح يستخدم في مجال التسويق ، بموجب التجزئة يجري تقسيم أو تصنيف المستهلكين المحتملين في السوق المستهدف إلى فئات ، باستخدام معيار أو أكثر ، بحيث تضم الفئة (أو الجزء) مجموعة من المستهلكين المتجانسين أو المتماثلين ، كأن يصنفوا حسب المنطقة الجغرافية التي يعيشون فيها ، أو حسب الجنس ذكر أو أنثى ، أو حسب عمر معين ، أو حسب حاجة متماثلة لديهم الخ .

112-Market Space

فضاء السوق

التقنيات والأجهزة والعمليات التي تستخدم من أجل عقد صفقات البيع والشراء عبر العالم من خلال شبكة الإنترنت ، حيث تتم عملية الإتصال بين البائعين والمشتريين وعقد الصفقات من خلال هذه الشبكة.

113-Market Study

دراسة السوق

تمثل دراسة السوق أحد عناصر المزيج التسويقي ، ويتم فيها معرفة السلع المنافسة ومزاياها التنافسية ، وأسعارها ، وقدرة المنافسين المالية والتسويقية ونقاط ضعفهم . كذلك معرفة السلع البديلة ومزاياها وإمكانيتها على أن تحل محل السلعة ، وما هي المشاكل التي سوف تواجهه تسويق السلعة ، وهذا كله من أجل تحديد حجم الطلب المتوقع عليها .

114-Market Termination

مرحلة نهاية (إنهاء) السوق

هي المرحلة الأخيرة من مراحل تطور السوق ، حيث تصبح السلعة أو الخدمة المعروضة فيه متقدمة من وجهة نظر المستهلكين ولم تعد مناسبة لإشباع حاجتهم ، لذلك لابد من خروجها من السوق وأن يتوقف

المنتج عن إنتاجها ، وإذا إستمر على وجودها فيه فسوف يكون حجم مبيعاتها ضئيل ، ولابد من أن يختفي أو ينتهي الطلب عليها عاجلاً أم آجلاً .

115-Market Test

إختبار السوق

تقديم السلعة للسوق على سبيل التجربة ، لمعرفة رأي المستهلك بها من حيث النواحي الإيجابية والسلبية المتعلقة بها . وهذا الإختبار مفيد للحصول على التغذية العكسية وتدارك النواحي السلبية ، قبل طرح السلعة بشكل نهائي وواسع في السوق .

116-Marketing

التسويق

مجموعة من الأنشطة تقوم بها إدارة متخصصة في المنظمة تدعى بإدارة التسويق ، وهذه الأنشطة هي على شكل جهود متكاملة ومستمرة تسهل وتصاحب إنتقال السلع والخدمات من مصادر إنتاجها إلى مشتريها، مما يؤدي إلى إشباع حاجات المستهلكين وتحقيق المنفعة المكانية والزمانية والشكلية والحيازة لهم ، وتحقيق منافع إقتصادية للمجتمع والمنتجين . ولتحقيق ذلك يقوم التسويق بتنفيذ مزيج تسويقي مناسب (الأنشطة التسويقية) يتكون مما يلي :

- دراسة السوق لمعرفة حاجات المستهلك ورغباته .
- تطوير السلعة أو الخدمة بما ينسجم مع حاجات ورغبات المستهلك .
- تسعير السلعة أو الخدمة بشكل مناسب .
- الترويج للسلعة أو الخدمة لتعريف المستهلك بها .
- إيصال السلعة أو الخدمة للمستهلك من خلال عملية توزيع مناسبة .

117-Marketing Auditing

التدقيق التسويقي

عمل يتم من خلاله مايلي :

- تقييم إستراتيجيات المنظمة التسويقية لتحديد جوانب الضعف والقوة فيها .
- تقييم المزيج التسويقي بعناصره الذي تستخدمه المنظمة لمعرفة إيجابياته وسلبياته .
- تقييم الأسواق التي تتعامل معها المنظمة لتحديد الفرص والمخاطر .
- تحديد أسباب خسارة الزبائن .
- تحديد أسباب إرتفاع وتدني ربحية المنظمة من حيث المبيعات .

118-Marketing Centers

مراكز التسوق

مركز التسوق هو متجر عام يحتوي على محلات كثيرة ، تباع أصنافاً متعددة من السلع المتشابهة وغير المتشابهة ، وتكون ملكية هذه المحلات لجهات (أشخاص ، منشآت...الخ) مختلفة . وتمتاز مراكز التسوق أن

بإمكان المستهلك أن يشتري جميع حاجاته من مركز واحد ، مما يوفر عليه عملية الانتقال من مكان (سوق) لآخر ليشتري هذه الحاجات ، وبشكل خاص بالنسبة للسلع الاستهلاكية .

119-Marketing Communications Mixture مزيج الاتصالات التسويقية

مجموعة من النشاطات التسويقية التي تهدف إلى تحقيق الاتصال مع قنوات التوزيع والزبائن المحتملين ، من أجل ترويج وبيع المنتج (أو الخدمة) ، وتتكون هذه النشاطات مما يلي : الإعلان ، تنشيط المبيعات ، المعارض العلاقات العامة ، التسويق المباشر ، البيع الشخصي .

120-Marketing Cooperative تسويق تعاوني

مجموعة من المنتجين الصغار يقومون بتأسيس جمعية تعاونية في ما بينهم ، من أجل تسويق منتجاتهم في الأسواق ، بدلاً من الاعتماد على تجار الجملة والموزعين . ويكون لهذه التعاونية هيئة عامة ، ومجلس إدارة منتخب من قبل هيئتها العامة ، الذي يقوم بانتخاب رئيساً من بين أعضائه ليشراف على عمل الجمعية ، ويساعده مجموعة من الموظفين . ميزة هذه التعاونية أنها توفر العمولات والسمسرة التي يتقاضاها التجار لقاء تسويق منتجاتهم ، مما يمكنهم من بيع هذه المنتجات بأسعار أقل ، وكسب حصة أكبر من السوق .

121-Marketing Cost تكلفة التسويق

كافة الأموال والمصروفات التي ينفقها المنتج على النشاط التسويقي في مجال ترويج سلعته وانتقالها منه إلى المستهلك الأخير .

122-Marketing Golden Rule قاعدة التسويق الذهبية

قاعدة أخلاقية يُطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها تطبيقها عند تسويق منتجاتها من السلع والخدمات ، لتحقيق الرضى والسعادة لدى زبائنها وتجعلها ناجحة في السوق . وتتكون هذه القاعدة من ثلاثة أركان هي :

- قَدِّم منتجاً أو خدمة للآخرين كما تحب أن يقدموها لك .
- عَامِلِ الناس كما تحب أن يعاملوك .
- قُمْ بإشباع حاجات ورغبات الزبون مثل ما تحب أن يشبعوها لك .

123-Marketing Information System نظام معلومات التسويق

نظام معلومات محوسب تُدخل فيه بيانات تم جمعها عن الزبائن ، والمنافسة ، ووضع المنظمة في السوق ، ومناطق توزيع المنتج الجغرافية ، ونتائج أداء رجال المبيعات ، والموزعين ، والوكلاء ، وحملات الترويج ، ونتائج إستطلاع آراء الزبائن .. الخ . هذه البيانات يقوم الحاسوب بمعالجتها إلكترونياً ، حيث يقوم

بفرزها، وتصنيفها، وترتيبها، وتحليلها، وجعلها على شكل معلومات يُستفاد منها في أعمال ونشاطات التسويق وصنع القرارات فيه.

124-Marketing Intermediaries

وسطاء التسويق

هم شركات أو أشخاص يساعدون المنشآت الصناعية على تحريك، وتوزيع، وبيع منتجاتها للمستهلكين النهائيين.

125-Marketing Mass

كتلة التسويق

تعبّر الكتلة هنا عن إجمالي أو مجموع المستهلكين المحتملين لسلعة أو خدمة في السوق، أي الذين لديهم حاجة لهما، وهذه الكتلة قد تشمل على ذكور، وإناث، وأطفال، وكبار السن.. الخ.

126-Marketing Management

إدارة التسويق

هي إحدى إدارات (وظائف) المنشأة أو المنظمة الأساسية، التي تمارس التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في مجال النشاط التسويقي، بما يضمن إنسياب السلعة (أو الخدمة) من المنتج إلى المستهلك بسهولة ويسر وبأدنى تكلفة، وبما يحقق للمستهلك المنفعة المكانية، والزمانية، والحيازية، والشكلية. وهذه الإدارة هي الجهة المسؤولة عن وضع إستراتيجية المنظمة التسويقية والعمل على تنفيذها، والرقابة على البرامج التفصيلية لهذا التنفيذ، وحسب الأهداف الموضوعية والمراد تحقيقها. ويمتد نشاط إدارة التسويق ليشمل النشاط البيعي والتخزين، والنقل، وجمع المعلومات عن السوق وتحليلها لمعرفة حاجات ورغبات المستهلكين، لإنتاج سلع وخدمات مناسبة لهم، وترويجها وتوزيعها.

127- Marketing Mixture

المزيج التسويقي

مجموعة من الأنشطة الإدارية والفنية والمالية التي يتوجب على المنتجين القيام بها في سبيل بيع وتصريف منتجاتهم في السوق، وتتكون هذه الأنشطة مما يلي:

- السوق: ويقصد به دراسة السوق ويتضمن أموراً كثيرة أهمها تحديد السوق المستهدف، تجزئة السوق، دراسة حاجات ورغبات المستهلكين، دراسة أنماطهم السلوكية.
- المنتج: وهو السلعة أو الخدمة التي يراد إنتاجها وتقديمها للسوق بما يتوافق مع حاجات ورغبات المستهلكين من حيث المواصفات والجودة.
- السعر: تحديد المبلغ الذي سيدفعه المستهلك لاقتناء السلعة أو الخدمة بحيث يغطي التكلفة وتحقيق نسبة معينة من الربح.
- الترويج: هو النشاط الذي من خلاله يتم الإتصال بالمستهلكين المحتملين بهدف إقناعهم بشراء المنتج، ويشتمل على الدعاية والإعلان وتنشيط المبيعات.

- التوزيع : نشاط يتم من خلاله تحديد أفضل القنوات التي من خلالها يتم إيصال المنتج للسوق والمستهلكين في المكان والزمان المناسبين ، بحيث يحصلوا عليه بأسهل وأقصر الطرق .

128-Marketing Myopia

قِصْرُ النظر التسويقي

فئة من المنتجين والبائعين الذين هم غير مقتنعين بأهمية وجدوى التسويق وأن ما ينفق عليه تكلفة ليس لها عائد . وحتجهم في ذلك ، أن النمو السكاني سيؤدي إلى زيادة الطلب على السلع والخدمات بشكل تلقائي ، وبالتالي فالمنظمات هي بحاجة إلى جهود بسيطة في مجال تسويق منتجاتها .

129-Marketing Opportunities Research

بحوث الفرص التسويقية

ويسمى بعضها ببحوث الفرص البيعية ، وتهدف إلى إكتشاف فرص جديدة للبيع ، والتعرف على إمكانات التوسع في السوق ، والبحث عن مستهلكين جدد ، والمحافظة على الزبائن الحاليين ، وإكتشاف مصادر الخطر من السلع المنافسة ، وإحتمالات تحول الزبائن إليها ، في مسعى لتفادي هذه الإحتمالات ، والمحافظة على مركز المنظمة في السوق .

130-Marketing-Oriented Concept

مفهوم التوجه التسويقي

ويقصد به التوجه إلى السوق وقد ظهر هذا المفهوم التسويقي في الخمسينات من القرن العشرين الماضي ، حيث تحول إهتمام المنظمات من تحفيز المستهلكين لشراء ما تنتجه المنظمة ، إلى البحث عن حاجاته ورغباته من أجل إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تشبعها وتلبىها . ويقوم هذا المفهوم على أربعة أركان هي :

- تحديد السوق المستهدف .
- تحديد حاجات ورغبات المستهلك .
- إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقيق الرضى لديه من خلال منتج مناسب .
- تحقيق الربحية للمنظمة .

131-Marketing –Production Concept

المفهوم الإنتاجي التسويقي

هو أحد مراحل تطور مفهوم ونشاط التسويق ، ويعد المرحلة الأولى في هذا التطور ، حيث كان سائداً في الثلث الأول من القرن العشرين ، فقد كان ينظر إلى التسويق نظرة هامشية على أنه نشاط يعمل في خدمة نشاط الإنتاج ، الذي كان يباع بسهولة بسبب عدم وجود منافسة كبيرة لقلة المنتجين والطلب أكبر من العرض في السوق ، وبالتالي كانت لا تؤخذ حاجات ورغبات المستهلكين بعين الاعتبار من قبل المنتجين ، فسيادة السوق آنذاك كانت للمنتج وليس للمستهلك .

132-Marketing Research

بحوث التسويق

البحث في ما يجب على جهاز البيع (إدارة المبيعات) فعله من أجل دخول سوق معين ، فهو يحتاج إلى الصورة التي قامت بتكوينها بحوث السوق كأساس أو كنقطة البدء ، ثم يقوم بعد ذلك بالبحث في مسألة الترويج ، ومنافذ التسويق ... الخ ، التي يتوجب إستخدامها من أجل الحصول على حصة مناسبة في السوق .

133-Marketing Window

النافذة التسويقية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Strategic Window

النافذة الإستراتيجية

134-Marketing-Selling Concept

المفهوم البيعي للتسويق

هو أحد مراحل تطور مفهوم ونشاط التسويق ، ويعد المرحلة الثانية في هذا التطور ، التي إمتدت ما بين فترة الثلاثينات حتى نهاية الأربعينات وبداية الخمسينات من القرن الماضي ، حيث بدأت الأسواق تتسع وزاد عدد المنتجين ، وزادت درجة المنافسة بينهم ، وأيقن المنتجون أن عليهم إقناع المستهلكين بشراء ماينتجون ، فزاد الإهتمام بالإعلان كوسيلة لتنشيط المبيعات ، وبدأ الإهتمام الجدي بنشاط التسويق كأحد أنشطة المنظمة .

135-Marketplace

مكان السوق

هو الموقع الجغرافي المادي الذي يتم فيه اللقاء بين البائعين والمشتريين ، وفي ظل التطور التقني في عالم الإتصالات لم تعد هناك حاجة إلى لقاء البائع بالشاري في موقع جغرافي محدد .

136-Markove Matrix-Human Resource

مصفوفة ماركوف في تخطيط المورد

البشري

تهدف مصفوفة "ماركوف" إلى تحديد عدد أفراد الموارد البشرية الذي سيكون متاحاً (قوة العمل) في كل وظيفة من وظائف المنظمة وعبر مستوياتها الإدارية ، فهي عبارة عن جدول يوضح وظائف المنظمة والمستويات الإدارية الموجودة فيها هذه الوظائف وعدد الأفراد الذين يعملون فيها في الوقت الحاضر، وما هو العدد المحتمل إنتقاله منها للوظائف الأخرى ، وكذلك عدد الأفراد المتوقع إنتقالهم من الوظائف الأخرى إليها ، سواء عن طريق الترقية أو النقل الأفقي . وتوضح أيضاً عدد الأفراد المتوقع إنفصالهم عن هذه الوظائف وتركهم العمل في المنظمة لأي سبب كان .

137-Maslow Motivation Theory

نظرية ماسلو عن الدافعية الإنسانية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Hierarchy of Needs Theory

نظرية تدرج الحاجات

138-Mass Communication

الاتصال الجماهيري

إتصال عام تقوم به إدارات العلاقات العامة في المنظمات وخاصة الحكومية منها مع جماهيرها ، وهو عملية إتصالية منظمة ومدروسة ، لنقل رسالة إعلامية (أوإعلانية) لهذه الجماهير ، وذلك عن طريق وسائل الإتصال العامة السمعية والبصرية ، للتأثير في إتجاهات وقناعات الجمهور الذي تتعامل معه المنظمات . ويسير هذا الإتصال عادة باتجاه واحد ، ولا يخاطب جمهور متجانس ، ويكون إتصالاً سريعاً .

139-Mass Market

السوق الجماهيري

هي النظرة القديمة للسوق عندما كانت السيادة فيه للمنتج وليس للمستهلك بسبب قلة المنافسة ، حيث كان المنتج هو المسيطر والمتحكم بالسوق ، وهو الذي يفكر نيابة عن المستهلك . وتقوم هذه النظرة على تشابه حاجات ورغبات وسلوك المستهلكين في السوق ، وبالتالي نمطية السلع والخدمات المقدمة فيه ، لذلك لا حاجة لتنويع المنتجات كثيراً .

140-Mass Mind

العقلية العامة

يستخدم هذا المصطلح في مجال العلاقات العامة ، والإعلان ، والدعاية ، حيث يتوجب على المسؤولين عن هذه النشاطات عندما يصممون الرسالة التي يودون نقلها للجمهور أو المستهلكين ، أن يصيغوها بشكل تتوافق مع العقلية أوالتفكير السائد لدى الجمهور المتصل به .

141-Mass Production

الإنتاج الكبير المستمر

هو أحد أنماط الإنتاج في المنظمات الصناعية الذي يقوم بإنتاج سلعة واحدة نمطية وبكمية كبيرة ، ويعد أحد نواتج عدد من العوامل التي تشمل بصفة أساسية إتساع الأسواق وإمتداد نشاط المنشأة الصناعية داخل حدود الدولة الواحدة وعالمياً . والإنتاج الكبير يعتبر من أبرز مظاهر التقدم التكنولوجي الذي بدأ في منتصف الخمسينات والإتجاه نحو الميكنة والآلية ثم إلى الأوتوماتيكية التي غيرت في مجموعها أساليب الصناعة وحلت فيها الآلة في نواحي كثيرة محل العنصر البشري . وقد إرتبطت الآلية بزيادة كبيرة في الإنتاج كنتيجة لإحلال آلات ذات ضوابط ذاتية محل تلك التي كانت تتطلب إشرافاً ومباشرة مستمرة من العامل . ومع هذه المزايا المتعددة للأخذ بآلية الإنتاج الكبير المستمر فإنه يعني إستثمارات ضخمة ، تقتضي من المنشأة إجراء الدراسات المسبقة لاحتياجات السوق لفترة زمنية مستقبلية التي ستستثمر فيها ، كما أنها من ناحية أخرى لا تتماشى مع تنويع الإنتاج ، نظراً لأن التغيير في تصميم السلعة في ظل الآلية يتطلب

إنفقات كبيرة . وتجدر الإشارة إلى أن هذا النمط من الإنتاج يحتاج إلى أسواق متعددة وجهود تسويقية ملحوظة ، ويتميز بأنه يخفض من التكلفة الثابتة بسبب كمية الإنتاج الكبيرة ، حيث تكون نصيب الوحدة

المنتجة من التكلفة الثابتة منخفضة ، مما يساعد على طرحها في السوق بسعر تنافسي كما هو الحال في المنتجات الصينية .

142-Master Operations List

قائمة العمليات الإنتاجية الرئيسية

بيان يوضح سلسلة الأعمال التقنية (العمليات الإنتاجية) التي يحتاجها إنتاج أو تصنيع السلعة ، حيث تكون محددة بشكل مسبق وفق تصميمها الهندسي . وعليه يمكن القول بأن هذه القائمة تمثل خطة تتضمن وتوضح خطوات الإنتاج الرئيسية الكلية التي يمر فيها تصنيع المنتج ، سواء عن طريق الآلات أو العمال ، وذلك من بداية تصنيعه وحتى الإنتهاء منه ، بما في ذلك الزمن اللازم لتنفيذ كل عملية ، وفق تسلسل زمني مترابط ، وكذلك تحديد القسم المسؤول عن تنفيذ العملية الواحدة .

143-Master Production Schedule

جدول الإنتاج الرئيس

يعتبر هذا الجدول أهم مدخلات نظام تخطيط الإحتياجات المادية للإنتاج MRP (تحديد مستلزمات الإنتاج من المواد والقطع الجاهزة الصنع) . بموجبه يتم تحديد المنتجات التي سيتم إنتاجها ، وما هي الكميات المطلوب إنتاجها منها . وبالتالي فهذا الجدول هو عبارة عن بيان يوضح رقم الإنتاج ، وتوقيته ، ومستلزماته بشكل فعلي وليس على أساس التنبؤ بحجم المبيعات ، أي أنه يوضح الكميات التي يتوجب إنتاجها فعلاً وليس ما يمكن إنتاجه . وعليه يعتبر هذا الجدول القاعدة التي يقوم على أساسها تخطيط الإحتياجات من مستلزمات الإنتاج (المواد والقطع ... الخ) الداخلة في التصنيع .

144-Master Plan

الخطة الرئيسية

هي الخطة العامة والأساسية التي من خلالها تتحقق أهداف المنظمة ، ومنها تنبثق الخطط الفرعية . فخطة المنشأة الرئيسة ينبثق عنها خطة الإنتاج ، والتسويق ، والتمويل ، والشراء... وغيرها ، ولا تكون هذه الخطة عادة تفصيلية ، فهي تتناول الخطوط العامة التي سيسير عليها نشاط المنظمة المستقبلي في سبيل تحقيق أهدافها.

145-Master –Slave Computer Systems

أنظمة السيد – العبد الحاسوبية

مصطلح أطلق على الرابطة التي تربط الحواسيب الرئيسة مع الشاشات الطرفية المستقبلية للمعلومات منها ، حيث بإمكان الأخيرة أن ترسل طلباتها للمعلومات أو الخدمة التي تريدها إلى الحاسب الآلي الرئيس ليوفرها لها ، وهذا يعد بمثابة نفاذ الشاشات الطرفية إلى مخزون الحاسوب الرئيس للمعلومات .

146- Matching Strategic (HRM) Model

نموذج التطابق الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية

يشير مفهوم هذا النموذج إلى ضرورة التكامل والإنسجام والتوافق بين إستراتيجية إدارة الموارد البشرية من جهة وإستراتيجية المنظمة من جهة أخرى ، وهذا يعني أن يحدد مضمون الإستراتيجية الأولى وما تشتمل عليه من فلسفة ، وسياسات ، وممارسات ، وبرامج بما يتوافق وينسجم مع أهداف ومتطلبات الإستراتيجية الثانية . فإذا كانت إستراتيجية المنظمة هجومية ، معنى ذلك أن إستراتيجية إدارة الموارد البشرية يجب أن تسعى إلى خدمة الهجومية في إستراتيجية المنظمة .

147-Material and Product Handling

مناولة المواد والمنتج

تشمل المناولة هنا المواد الأولية ، والأجزاء المصنعة والنصف مصنعة ، والسلعة المنتهية الصنع وتحت التصنيع بين مراحل الإنتاج ، والمناولة عمل يتم بموجبه مايلي :

- نقل المواد وتخزينها في الأماكن المخصصة لها داخل المخزن .
- نقل المواد من المخزن إلى مراكز التشغيل داخل المصنع .
- نقل السلعة تحت التصنيع بين مراحل الإنتاج .
- نقل السلعة بعد الإنتهاء من تصنيعها وتخزينها في المخزن .
- نقل السلعة المنتهية الصنع من المخزن إلى وسائل النقل للبيع .

ويستخدم في عملية مناولة المواد رافعات شوكية وغيرها ، وسيور ناقلة علوية وأرضية ، وسيارات كهربائية وغير كهربائية للنقل... الخ . ويحدد نوع هذه الوسائل في ضوء حجم المواد وطبيعتها وكميتها ، وحجم المستودع ، وصالة الإنتاج .

148-Material Control of Production

مراقبة مواد الإنتاج

عمل رقابي يتم من خلاله التأكد من تجهيز إحتياجات الإنتاج أو عملية التصنيع من المواد بالكمية ، والمواصفات ، والجودة المطلوبة ، وفي المكان والزمان المحددين ، وكشف الانحرافات لتلافيها قبل دخول المواد عملية التصنيع ، ولتصل المواد للمكان والزمان المحددين ، ولا تتأخر عملية الإنتاج .

149-Material Fluctuations Inventory

مخزون المواد لمواجهة تقلبات الطلب

كمية محددة من المواد (الأولية أو الخام) التي يحتاجها العمل الإنتاجي في المنظمة الصناعية ، تحتفظ بها لمواجهة التذبذب أو التقلب (إرتفاعاً وإنخفاضاً) في طلب السوق لمنتجها ، بهدف تمكينها من إمداد زبائنها بمنتجها بشكل مستمر ، أي عندما يرتفع الطلب عليها ، وبشكل خاص الطلب المفاجئ أو غير المتوقع .

150-Material Order

الترتيب (النظام) المادي

هو أحد مبادئ الإدارة "لفايول Fayol" وقصد به ترتيب الأشياء لتجنب ضياعها ، وهذا يعني أن يحدد لكل شيء مادي (مواد ، آلات ، عدد... الخ) مكان محدد ومعروف يسهل الوصول إليه . ولا يكفي تحديد

المكان فحسب ، بل أن يكون هذا المكان مناسب ، بحيث يُمكن من مزاولة العمل بأعلى قدر ممكن من السهولة واليسر .

151-Material Return Note

إشعار إرجاع مواد

نموذج مطبوع يستخدم في مجال التخزين ، يبين كمية المادة المرتجعة ، ومواصفاتها ، وسعرها ، وتاريخ إرجاعها إلى المخزن بسبب عدم إستخدامها .

152-Material Usage Variance

إنحراف إستخدام المواد

هو الفرق الحاصل بين كمية المواد المعيارية المحددة ، وبين كمية المواد المستخدمة فعلياً في الإنتاج ، وهذا الفرق إما أن يكون إيجابياً أقل عن ما هو مقدر أو سلبياً أكبر مما هو مقدر .

153-Maternity Leadership

القيادة الأم أو بالأمومة

تعني بعد النظر (الرؤية) والعمل لمستقبل أفضل، والتفاني وعدم وجود الأنا أو الذات ، ودون وجود غايات مادية ، وبالتالي فالقائد هنا عطوف حنون في تعامله مع مرؤوسيه ، ويدرك أن العلاقة معهم تتغير مع مرور الزمن ، أي عندما يكبروا في العمل ويتطوروا فهذا فخر للقائد الذي يجب أن يعاملهم كأخوة (إن كبر ابنك فخاويه) ، مع ملاحظة إختلاف أسلوب التعامل من مرؤوس لمرؤوس حسب شخصيته ومستوى أدائه ومهارته في العمل . القائد بالأمومة لا يهتم كسب شعبية في المنظمة ، فالأم تحب أبناءها بدون شروط أو مصالح شخصية ، فالقائد الأم هو منبع المعرفة لمرؤوسيه ، وقدوقهم ، ومثلهم الأعلى ، فالحب والإحترام والحنان موجودون لديه في كل وقت وفي كل ظرف . القائد الأم شعاره التضحية وليس الغيرة من مرؤوسيه ، فيساعده نجاحهم وتفوقهم عليه .

154-Maternity Leave

إجازة أمومة

إجازة بعدد أيام محددة تُعطى أو تُمنح للنساء العاملات بعد الولادة من أجل رعاية الوليد ، وتكون هذه الإجازة بأجر ، وتحتسب مدتها من ضمن الخدمة الوظيفية للمرأة . وبعد أن تباشر المرأة الولادة عملها بعد إجازة الأمومة ، تمنحها المنظمة إجازة لمدة ساعة أو أكثر للذهاب إلى بيتها من أجل إرضاع طفلها الوليد . وهذه المسألة تتفاوت من منظمة لأخرى ومن بلد لآخر حسب القوانين والتشريعات المعمول بها .

155-Matrix of the Methods and Sources of (HR) Recruitment

مصفوفة أساليب ومصادر إستقطاب الموارد البشرية

جدول يوضح مصادر الموارد البشرية المتاحة التي تتوفر فيها إحتياجات المنظمة من هذه الموارد، والأساليب التي يمكن إستخدامها من أجل إستقطابها ، حيث من خلال هذا الجدول تتمكن المنظمة من إختيار المصدر المناسب ووسيلة الإستقطاب الملائمة وفق الظروف المحيطة بحاجتها . فعلى سبيل المثال إذا

كانت منظمة بحاجة لمدير حسابات لديه خبرة /5/ سنوات لشغل وظيفة خلال 7 أيام . في هذه الحالة سيكون المصدر الأفضل هو المنظمات الأخرى ، والوسيلة المناسبة هي الإتصال الشخصي مع من يراد إستقطابه من المنظمات الأخرى ، بسبب سرعة الحاجة .

156-Matrix Organization

منظمة المصفوفة

منظمة تنبثق عن منظمة كبيرة تدعى بالمنظمة الأم ، لأداء عمل أو مهمة معينة (قد تكون دائمة أو مؤقتة) ولها هيكلها التنظيمي الخاص ، وقوة عمل خاصة بها ، ولديها إستقلال إداري وميزانية خاصة بها ، وتعمل تحت إشراف ورقابة المنظمة الأم ، فمنظمة المصفوفة بالتالي هي شكل من أشكال لامركزية السلطة والأداء.

157-Mature Behavior

السلوك الناضج

هو الذي ينبع عن الإنسان الناضج الذي يتصف بإدراك ومعرفة ذاته بشكل جيد وموضوعي والسيطرة عليها . كما يتصف بعد النظر ، والتصرف بشكل متوازن وبأشكال مختلفة تتناسب مع المواقف التي يواجهها ، ودون إزعاج للآخرين .

158-Maturity Date

تاريخ الإستحقاق

هو الموعد الذي يستحق عنده دفع قيمة الورقة التجارية أو مبلغ مدين .

159-Maximum Stock Level

مستوى أو الحد الأقصى للتخزين

يعبر هذا المستوى عن الكمية التي يجب ألا يتجاوزها رصيد الصنف المخزن ، فالتجاوز يعني تخزين كمية لا حاجة لها منه والتي يصاحبها تكلفة تخزين لا مبرر لها . وتتحدد هذه الكمية في ضوء إعتبارات متعددة منها: تلبية حاجة المنظمة ومنع خطر التوقف عن العمل ، خصم الكمية الممنوح من البائع ، ندرة الصنف في السوق ، صعوبة شراء الصنف ، طول المدة الزمنية اللازمة لشراء الصنف ، سعر الصنف الحالي... الخ . ويجب إعادة النظر في هذا المستوى كل فترة زمنية ، لأن الظروف المصاحبة لشرائه تختلف من حين لآخر.

160-Mechanical Organization

المنظمة (التنظيم) الميكانيكية

هي التي يتلون فيها طابع العمل الإداري التنظيمي بأفكار ، ومفاهيم النظرية الكلاسيكية في الإدارة ، وبالتالي فهي تتصف بالخصائص التالية :

- يقوم التنظيم فيها على أساس الفرد الذي يعتبر الخلية الأساسية في تكوين المنظمة ، وبالتالي فالنظرة جزئية وليست كلية شمولية في مجال العمل .
- الإعتماد على درجة عالية من التقسيم والتخصص في الأعمال .
- تحديد دقيق وواضح للمهام والمسؤوليات .

- مركزية عالية للسلطة والرقابة .
- معظم الاتصالات عمودية تتماشى مع خط السلطة الرسمية .
- المشاركة وديموقراطية الإدارة شبه معدومة .
- التحفيز الإنساني هو مادي .

161-Mechanical Solidation of Employees

تماسك العاملين الآلي

ويقصد به تعاون العاملين مع بعضهم وتفانيهم في العمل ضمن الوحدة الإدارية ، بسبب وجود نظام تأديبي صارم ، وإدارة تسلطية غير ديموقراطية ، وبالتالي فالاندماج هنا ليس نابعاً عن قناعة شخصية لدى العاملين ، بل نابع من خوف العاملين من العقاب .

162-Mechanical Test

الاختبار الميكانيكي

يستخدم هذا النوع من الاختبارات من أجل الكشف عن مدى توفر القدرة الميكانيكية لدى الفرد ، وبالتالي فهو مخصص للأعمال المهنية الفنية التي لها علاقة بعمل الآلات ، ويسعى لاكتشاف مدى جودة وخفة وسرعة يد الشخص الذي يجري إختباره في العمل الآلي الميكانيكي ، وكذلك مدى سرعة إدراكه للأشياء وفهمها .

163-Mechanism of Motivation

آلية الدافعية الإنسانية

عندما تتحرك حاجة ما داخل الإنسان كالجوع ، العطش... الخ ، لا شك أنه يشعر بتوتر وبجالة من عدم التوازن الداخلي وعدم الارتياح . هنا يبدأ بالبحث عن هدف أو أكثر (حافز) من خلال تحقيقه يستطيع إشباع حاجته ، وإعادة التوازن لنفسه والشعور بالارتياح . ومما لا ريب فيه أن تحقيق الهدف يحتاج إلى عمل وسلوك ، وهنا يقوم بالمفاضلة بين عدة بدائل من التصرفات والسلوكيات في ضوء شيئين : إمكاناته الفسيولوجية والمادية والنفسية ، وظروف البيئة المحيطة وقيودها . ولابد من الإشارة إلى أن إختيار بدائل الهدف والعمل والسلوك في هذه الحالة يختلف من شخص لآخر ، بسبب الفروقات الفردية واختلاف البيئة المحيطة . عند تنفيذ الفرد للعمل والسلوك الذي قام باختياره يواجه بعقبات فإذا نجح في تجاوزها حصل على الهدف وأشبع به حاجته . وإذا لم ينجح فيدعى ذلك بسلوك غير ناجح ، وهنا عليه إما تغيير الهدف ، أو تغيير السلوك أو كليهما ، ليتمكن من الحصول على الهدف وبالتالي إشباع حاجته . وإذا لم ينجح مع تكرار التغيير للهدف والسلوك ، قد يلجأ إلى سلوكيات عدوانية ، أو قد يصاب الشخص بعقدة نفسية .

164-Mechanistic Management

الإدارة الميكانيكية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Theory of Scientific Management

نظرية الإدارة العلمية

165-Mediate Decisions

قرارات وسيطة

هي القرارات التي تعتمد على الحل الوسط الذي يرضي جميع الأشخاص المشتركين أو المعنيين في عملية صنع القرار . ويظهر هذا النوع من القرارات عادة في عمل المجالس واللجان التي عندما تتعارض آراء أعضائها ولا يتمكنون من الوصول إلى قرار نهائي ، حيث يتم اللجوء عندئذ إلى قرار وسط يرضى عنه الجميع .

166-Medical Leave

إجازة صحية أو مرضية

تسمح المنظمات عادة هذه الإجازة للعاملين لديها وهي مدفوعة الأجر ، وذلك لمدة معينة تحددها أنظمتها الداخلية ، بما يتماشى مع القوانين والتشريعات الحكومية ، وتضع تنظيماً لمنحها ، فعلى سبيل المثال قد تُمنح على النحو التالي :

- من 1 يوم وحتى 60 يوماً
- من 61 يوم وحتى 90 يوماً
- من 91 يوم وحتى 120 يوماً
- أكثر من 120 يوم
- بكامل الأجر .
- 75% من الأجر .
- 50% من الأجر .
- بدون أجر .

167-Meetings Management

إدارة الاجتماعات

هي أحد فروع المعرفة الإدارية ، التي تقوم على أسس وقواعد علمية ترشد إلى تخطيط وتنظيم وتنفيذ اجتماع ناجح ، الذي يمكن تعريفه بما يلي : "لقاء يتم بين فردين فأكثر ، في زمان ومكان محددين بشكل مسبق ، لدراسة موضوع معين ، من خلال التشاور والمناقشة والحوار ، والوصول إلى نتيجة". وعليه يمكن القول بأن إدارة الاجتماع هو علم وفن بآن واحد ، يساعدنا على معرفة كيف وأين ومتى تنفذ قواعد وأسس معينة ، للوصول إلى اجتماع ناجح . ويمكن تحديد أركان أي اجتماع بما يلي : الهدف ، الأفراد ، المكان ، الزمان ، التفاعل بين الأفراد ، الإجراءات والقواعد ، الإدارة .

168-Membership Groups

جماعات العضوية

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى تلك الجماعات التي ينتمي إليها الأفراد العاملون في المجتمع ، وذلك وفق معيار موضوعي محدد . فالمهندس على سبيل المثال ينتمي إلى جماعة المهندسين (نقابة المهندسين) ، وكذلك الصيدلي ، والمحامي ... الخ .

169-Men Behind Crown

رجال خلف العرش

صفة أو مقولة يُنعت بها المدير ذو الشخصية الضعيفة الذي لا يتمكن من حسم الأمور وصنع القرارات بنفسه ، فيقرب منه أحد مرؤوسيه ذو شخصية قيادية قوية فيعتمد على آرائه وتوجيهاته . وهذا المرؤوس

يمكن أن يقابل مديره وقت ما يشاء ، بغض النظر عن الإجراءات التي يضعها المدير من أجل مقابله ، وبالتالي يكون له تأثير قوي في ما يصدره المدير من قرارات ، لذلك يهمس باقي الرؤوسين بأن هذا الرؤوس هو المدير الحقيقي .

170-Mental Ability

القدرة الذهنية

تمثل الذكاء الإنساني الذي تختلف درجته من إنسان لآخر ، وهذه القدرة تمكن صاحبها من الفهم السريع ، الابتكار ، الاستنتاج ، الاستقراء ، وضع الحلول ... الخ .

171-Mental-Intelligence Tests

إختبارات القدرة الذهنية والذكاء

تهدف هذه الاختبارات إلى تحديد مستوى ذكاء الفرد المطلوب لأداء عدد من الوظائف ، بغية معرفة مدى مناسبة مستوى ذكائه للوظائف التي من المحتمل أن يعمل فيها بالمنظمة بعد تعيينه فيها ، تأسيساً على أن كل وظيفة تتطلب درجة أو مستوى ذكاء معين . ومن أشهر إختبارات الذكاء ما يلي :

- إختبار الإدراك . Cognition Test
- إختبار القدرة على فهم وإستيعاب الإتصال اللفظي . Verbal Communication Test
- إختبار القدرة على الإختراع . Creative Ability Test
- إختبار إدراك المعرفة . Knowledge Perception Test
- إختبار القدرة العددية . Numerical Ability Test

172-Mental Training

التدريب الذهني

بموجب هذا النوع من التدريب يُعلم المتدرب كيف يتخيل أو يتصور الأمور وما سوف تؤول إليه ، فتتظم هذه العملية الذهنية أو الفكرية لدى المتدرب ، تساعد على إستقراء الأمور والتنبؤ بها ، وتشكيل التصور الصحيح حولها .

173-Mentor Employee

الموظف المُعلم ذو الخبرة

هو الموظف (أو العامل) الذي يمتلك أعلى مستوى من الخبرة والمهارة في المهنة الواحدة أو العمل الواحد (محاسب ، مبرمج ... الخ) داخل المنظمة أو ضمن وحدة إدارية فيها ، بحيث تمكنه من تدريب زملائه الذين هم معه في نفس مكان العمل ، فيوجههم وينصحهم لتطوير وتحسين أدائهم ، ويكون مصدراً للمعلومات ضمن نطاق مهنته ، وهو في العادة لديه أقدمية طويلة في مجال عمله ، ويكون مستشاراً غير رسمي لرئيسه المباشر .

174-Mentor Manager

المدير المُعلم ذو الخبرة الناصح

تؤكد الإدارة المعاصرة على ضرورة تغيير دور الرئيس التقليدي الذي يتمحور حول الإشراف وإصدار الأوامر واستخدام السلطة الرسمية إلى دور معاصر آخر ، وهو أن الرئيس هو ناصح ومرشد لمؤوسيه قبل أن يكون آمراً للسلطة . فدوره الجديد يحتم عليه أن يكون قريباً من مؤوسيه ليمد لهم يد العون عند الضرورة ، ومساندتهم وإرشادهم للطريق الصحيح ، ومساعدتهم في تخطي العقبات التي تصادفهم ، فهو معلم وناصح وموجه مخلص ، يسعى لتطوير أداء مؤوسيه باستمرار وهو منسق لجهودهم.

175-Mentory Training

التدريب الإرشادي أو النصحي

يتم هذا التدريب في مكان ممارسة العمل وأثنائه ، حيث يقوم أحد الزملاء في نفس مكان العمل ممن يمتلكون الخبرة والمهارة والقدم الوظيفي ، بتزويد زميل له أو أكثر بنصائحه وإرشاداته لتلافي نقاط الضعف في أدائه ، من أجل تطويره وتحسينه . ويتم التدريب إما بتكليف رسمي من الرئيس المباشر ، أو بشكل غير رسمي بحكم علاقة الزمالة والصداقة بين العاملين .

176-Merchant Banking Service

خدمة العمل التجاري المصرفي

هي إحدى الخدمات التي تقدمها المصارف إلى الشركات الجديدة والقديمة ، حيث تشمل هذه الخدمة على عمليات الاندماج ، والاستحواذ ، والتحوط من مخاطر تقلب أسعار الصرف ، وتحضير الخطط التسويقية الإستراتيجية ، ودعم الشركات المصدرة للسندات ، حيث تقوم المصارف بتقديم الكفالات والضمانات لهذه الشركات ، في سعيها للحصول على التمويل اللازم لدعم نشاطاتها الاقتصادية .

177-Mergering Strategy

إستراتيجية الدمج

تقوم هذه الإستراتيجية على اندماج منطمتين مع بعضهما من أجل تكوين منظمة واحدة كبيرة قوية ذات إمكانات واسعة وبمسمى جديد ، وملكية مشتركة . ويكمن وراء الاندماج أهداف عدة منها على سبيل المثال : إحتكار السوق ، توسيع الأعمال ، تقوية الإمكانات لإنتاج سلع أو خدمات جديدة... الخ . ويسبق الاندماج دراسات كثيرة للتأكد من التوافق بين المنظمات التي ترغب في الاندماج .

178-Merit Pay Increase

زيادة الراتب أو الأجر على أساس الكفاءة

مبلغ من المال يحصل عليه العاملون في المنظمة زيادة على راتبهم أو أجرهم الأساسي ، وذلك إذا حققوا مستوى معين من الكفاءة في أداء أعمالهم . وتُدفع هذه الزيادة عادة في نهاية كل فترة زمنية بغض النظر عن نتائج تقييم أدائهم في السنوات الماضية . بمعنى إذا حصل الموظف على هذه الزيادة في هذه السنة ، لا يفقدها إذا لم يحقق مستوى الكفاءة المطلوب في السنة القادمة ، فالزيادة عندما يحصل عليها الموظف تصبح جزءاً من راتبه أو أجره .

179-Merit Rating System

نظام تقييم الجدارة

يمثل هذا النظام الاتجاه التقليدي في مجال تقييم إنتاجية العمال الذين يشتغلون في أعمال إنتاجية ملموسة في الغالب ويدوية ، بهدف تحديد ما يستحقونه من أجر ، وبالتالي فهو يربط بين أداء العامل وتعويضه المالي. ويستخدم هذا التقييم معايير قليلة لكنها أساسية أهمها ما يلي : كمية العمل ، جودة العمل ، المحافظة على وقت العمل ، وبالتالي نجد أن تقييم الكفاءة يركز على الأداء وليس السلوك .

180- Merit Variable Bonuses System

نظام دفع المكافآت المتغيرة

مبلغ محدد من المال يُدفع للعاملين في نهاية فترة زمنية محددة هي السنة في العادة ولمرة واحدة كمكافأة ، إذا حققوا مستويات كفاءة معينة . فإذا كان الجدول على النحو التالي :

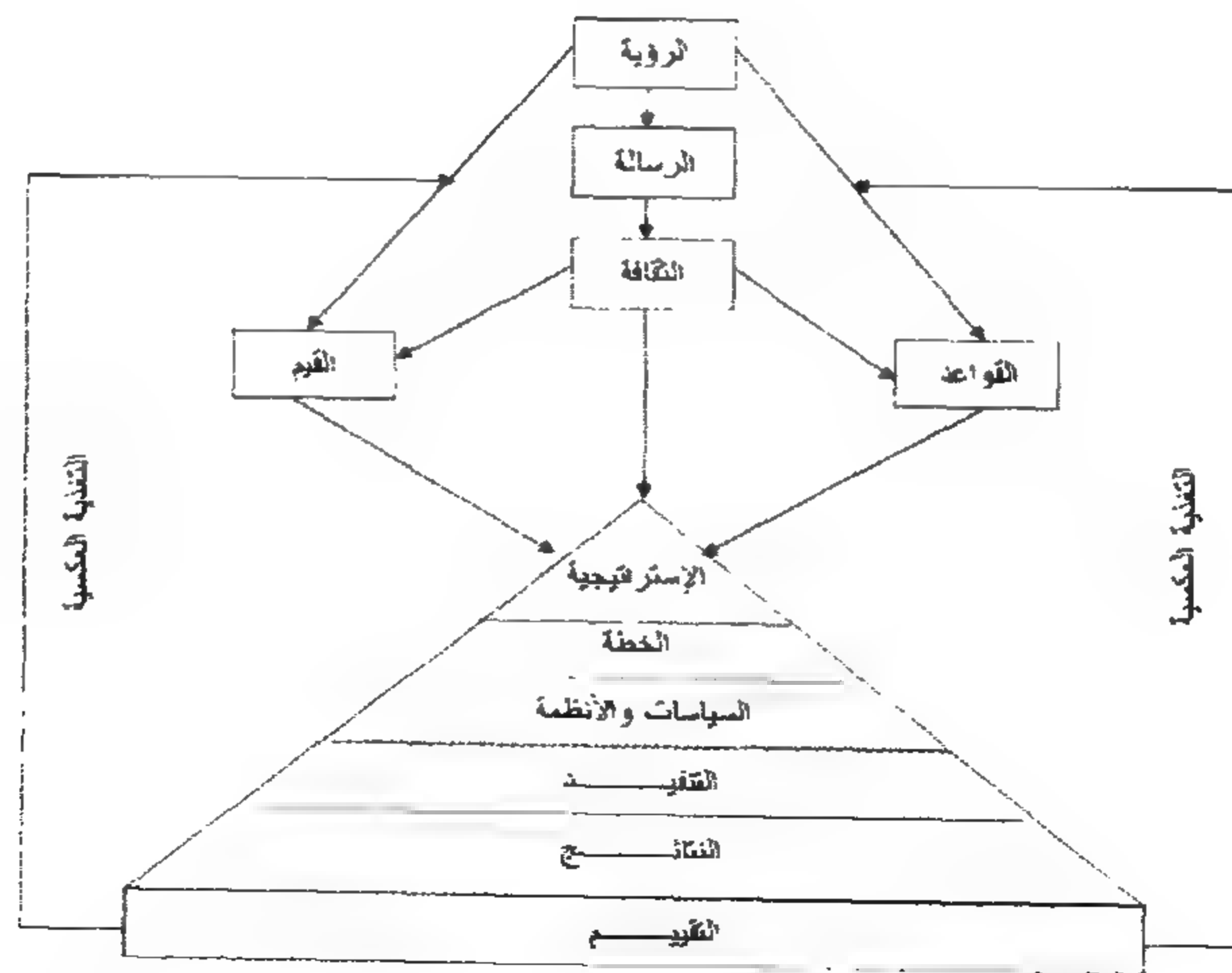
1000 وحدة نقدية	تقدير ممتاز
750 وحدة نقدية	تقدير جيد جداً
500 وحدة نقدية	تقدير جيد

وحقق موظف أو عامل ما هذا العام تقدير ممتاز ، إستحق في هذه الحالة مكافأة قدرها /1000/ وحدة نقدية، وإذا حقق تقدير جيد إستحق مكافأة قدرها /500/ وحدة نقدية . ولا تعتبر هذه المكافأة جزءاً من الراتب أو الأجر كالزيادة الدورية ، لأن العامل إذا حصل في العام القادم على تقدير متوسط ، فسوف لن يحصل على مكافأة .

181-Methodology of Organization Management

منهجية إدارة المنظمة

تمثل هذه المنهجية الإطار العام لإدارة وعمل المنظمة التي يمكن توضيحها بالشكل التالي :



182-Micro Entrepreneurship

مشروع متناهي في الصغر

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Home Based Business

مشروع أعمال ذو طابع متري

183-Micro Environment

البيئة الجزئية

هي البيئة المحيطة بالمنظمة التي تشتمل على متغيرات ذات تأثير مباشر في نشاطها ويسمى بعضها بعضهم بالبيئة المباشرة . وتتصف هذه المتغيرات بالإحتكاك والتأثير المستمر في نشاطها مثل : الزبائن ، الممولون ، المنافسون الخ .

184-Micro Marketing

التسويق الجزئي

تقديم المنشأة لمنتج بمواصفات وجودة وبمزيج تسويقي معين ، يتناسب وبشكل دقيق مع حاجات وتفضيلات شريحة معينة ومحدودة من المستهلكين ، وفي قطاع جغرافي وسيكولوجي معين أيضاً .

185-Midcareer Plateau

المسار الوظيفي المتوسط الإرتفاع (الطول)

المسار الوظيفي بوجه عام ، هو عدد ونوع الوظائف المحتمل أن يترقى الموظف إليها للمستويات الإدارية الأعلى خلال حياته الوظيفية في المنظمة ، وبالتالي فعندما يكون المسار متوسط الطول أو الإرتفاع ، فهذا يعني أن عدد الوظائف التي يمكن أن يترقى إليها الموظف ليس كبيراً وليس قليلاً .

186-Middle Management

الإدارة الوسطى

تمثل هذه الإدارة المستوى الإداري الثاني ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة ، حيث تتوسط بين الإدارة العليا والإدارة المباشرة ، وتضم مجموعة من المديرين الذين ينقلون ويفسرون القرارات المتخذة في الإدارة العليا للإدارة المباشرة ، وتستلم تقارير الأداء والرقابة عليه من الإدارة المباشرة وتنقله بعد التعليق عليه للإدارة العليا .

187-Middlemen

الوسطاء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Jobbers

188-Mid-Road Leader

القائد الوسط

هو أحد أنماط القيادة الإدارية التي حددها كل من "بلاك وموتون" في نظريتهما الشبكة الإدارية"، حيث يحتل هذا النمط الموقع (5.5) على الشبكة ويشير إلى القائد الذي يعطي إهتماماً متوسطاً لكل من العمل (الإنتاج) ومرؤوسيه وبشكل متوازن ومتوسط .

189-Mid-Term Planning

تخطيط متوسط الأجل

يمثل الحلقة الثانية في سلسلة التخطيط الزمنية التي تتكون من التخطيط الطويل الأجل ، والمتوسط والقصر ، وبالتالي فهو يغطي فترة زمنية ليست بطويلة ولا قصيرة ، ولا توجد فترة زمنية مغطاة يغطيها ، لأن تحديد هذه الفترة خاضع لظروف المنظمة والظروف البيئية المحيطة بها ، لكن مدته بالطبع أكثر من سنة واحدة وقد تمتد لسنتين أو ثلاثة أو أكثر حسب الظروف كما أسلفنا . ويمكن القول أن هذا التخطيط هو إمتداد وترجمة للتخطيط الطويل الأجل وأكثر تفصيلاً منه .

190-Mind-Eye-Hand Coordination

تنسيق الذهن مع اليد والعين

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Psychomotor Ability

191-Military Organization

التنظيم العسكري

صفة أطلقت على مفاهيم النظرية الكلاسيكية في الإدارة ، التي تتسم بالدقة والإنصاف التام للأوامر والتوجيهات ، حيث لا يوجد إعتراض من قبل الرؤوس عليها ، فالعنصر البشري يدار وفق ما تراه الإدارة مناسباً ، فلا رأي له على الإطلاق ، وهو بمثابة الآلة التي تدار وفق الرغبة والحاجة .

192-Minimum Stock Level

مستوى أو الحد الأدنى للمخزون

ويسميه بعضهم باحتياطي الطوارئ ، ويمثل الكمية الواجب تخزينها من كل صنف ولا يقل رصيده عنها . وهذه الكمية يجب عدم المساس بها إلا في حالات الطوارئ التي تهدد العمل بالتوقف . وهذا المستوى يختلف من صنف لآخر بسبب عوامل متعددة منها : معدل إستهلاك الصنف ، الفترة الزمنية اللازمة لإعادة شرائه... الخ . وهذا المستوى يجب إعادة النظر فيه كل فترة زمنية ، بسبب تغير الظروف المصاحبة لإستهلاكه وشرائه .

193-Minus Price

السعر الناقص

ويمثل سعر مبيع السلعة مخفضاً منه الخصم الممنوح على شراء السلعة ، وبالتالي يمكن تسمية هذا المصطلح بالسعر بعد الخصم .

194-Minutes of Meeting

محضر إجتماع

تسجيل كتابي للوقائع التي تحدث داخل الإجتماع ، أي تسجيل لكل ما يقال ويعرض ويناقش من قبل أعضاء الإجتماع أثناء إنعقاده .

195-Mission –Driven Government

حكومة مدارة برسالة

نمط إدارة حكومية أخلاقي يعمل على إدارة الأجهزة الحكومية من خلال قوانين ولوائح وقواعد مدروسة ضابطة للسلوك التنظيمي فيها ، وهي مقبولة منها وموضع إحترام من قبل الجميع ، لأن هدفها ومساعيها (الرسالة) وضع المصلحة العامة فوق أي اعتبار ، والعمل يتم في ضوء العدالة وتكافؤ الفرص .

196-Missmanagement

الإدارة المفقودة

هي الإدارة التي لا تعرف كيف تخطط ، وتنظم ، وتوجه ، وتراقب ، وتنسق ، ولا تعرف أيضاً كيف تصنع القرار الصحيح في ظل ظروف البيئة المتغيرة ، ولا تعرف كيف تكيف نشاط المنظمة معها ، كما هو الحال في المنظمات الحكومية في العديد من البلدان النامية .

197-Mobile-Work

العمل الجوال (السريع الحركة)

نوع من الأعمال يتصف بطابع سرعة الحركة والتلبية الفورية لطلبات الزبائن ، ويمارس في نوعية معينة من الأعمال التي تحتاج إلى سرعة ، كأعمال إصلاح المصاعد الكهربائية ، التيار الكهربائي ، السيارات المعطلة في الطرق السريعة والعامة ، أعطال الهاتف ، مشكلة ميكانيكية في الآلات.. الخ . وتمتلك الشركة التي تعمل في هذا النوع من العمل جاهزية كاملة في كل الأوقات لتلبية طلبات الزبائن المستعجلة ، ويكون لديها عادة سيارات جواله مجهزة بكل مستلزمات العمل ، حيث يتصل بها المقر الرئيس ويوجهها لعنوان الزبون (شركة) لتلبية طلبه بأقصى سرعة . وينظر مخططو الموارد البشرية في المنظمات إلى هذا النوع من الشركات على أنه مصدر من مصادر القوى العاملة ، الذي يلبي إحتياجاتها من الموارد البشرية المؤقتة بسرعة وفي كل وقت . وتعتبر هذه القوى العاملة بمثابة بديل عن القوى العاملة الدائمة ، فبدلاً من توظيف المنظمات عمالاً دائمين لهذه الأغراض ، تقوم باستئجارهم من هذه الشركات ذات العمل الجوال .

198-Mob-Psycology

سيكولوجية الحشد

يستخدم هذا المصطلح في مجال العلاقات العامة ، ويشير مفهومه إلى أن رأي الفرد يتأثر برأي المجموعة التي ينتمي إليها نتيجة تفاعله مع آراء الآخرين المنتمين إليها ، وبالتالي فرأي المجموعة يُحدث في العادة تغييراً في رأي الفرد ليتحد مع رأيها ويتشكل عندئذ رأي الجماعة ، وعلى هذا الأساس يتشكل الرأي العام.

199-Modified Retirement

التقاعد المُكيف

إجراء تستخدمه بعض المنظمات والأمريكية منها بشكل خاص ، كحافز معنوي تقدمه للعاملين لديها الذين قاربوا بلوغ سن الإحالة على التقاعد . بموجبه تخفض عدد ساعات عملهم اليومية المقررة عليهم ، والغاية من ذلك هي : مراعاة عمرهم وعدم تحميلهم مشاق العمل ، ولكي يتكيفوا نفسياً مع الفراغ الذي سينشأ لديهم بعد تقاعدهم عن العمل .

200-Moduler Boom-Product Structure

تركيبية المُنْتَج الفنية المعيارية

التركيبية الفنية بوجه عام هي المواد والأجزاء التي تدخل في تصنيع السلعة وفق تصميمها الهندسي ، وبالتالي فهناك تركيبية فنية خاصة بكل منتج على حده ، وبما أن العديد من الشركات الصناعية تنتج عدة أنواع من المنتجات ، إذاً سيكون لديها عدة تراكيب فنية . فإذا كان لدى شركة ما عشرة منتجات مثلاً وكل منتج منها يدخل في تركيبته الفنية /20/ نوع من المواد والمستلزمات ، في هذه الحالة ستحتاج إلى /200/ صنف من المستلزمات الصناعية . ولتخطي هذه المشكلة قام مهندسو التصميم الهندسي بتنميط (توحيد) عدد من الأجزاء والمواد ، بحيث تكون مشتركة أو تدخل في تصنيع أكبر عدد ممكن من المنتجات . كما قاموا بتنميط الآلات ، بحيث تؤدي الآلة الواحدة أكثر من عملية إنتاجية ، أي لأكبر عدد من المنتجات . في هذه الحالة نجد أن عدد المستلزمات سيقول وكذلك عدد الآلات ، مما يسهل العمل الإنتاجي، ويقلل من تكلفة الإنتاج عموماً ، والشراء والتخزين خاصة .

201-Moduler of Production

مَعْبَرَة الإنتاج

تصميم وصنع قطع ذات أبعاد قياسية منسقة ، بحيث يمكن تجميعها مع بعضها في أكبر عدد ممكن من طرق الإنتاج من أجل إنتاج تشكيلة منتجات منها .

202-Money at Call

نقود تحت الطلب

هي السيولة النقدية التي تمتلكها المنشأة والجاهزة لديها لعملية الصرف ، حيث تكون موجودة إما في خزينتها أو في حسابها المصرفي .

203-Money Capital

رأس المال النقدي

هو النقدية غير المستثمرة في أي نوع من أنواع الأصول الرأسمالية المنتجة في المنشأة ، أي أنها غير موضوعة في الإنفاق الاستثماري .

204-Money Changing Office

مكتب صرافة

مؤسسة مالية (قد تكون صغيرة أو كبيرة) يقتصر دورها على بيع وشراء العملات الأجنبية فقط ، ولا تمارس أي نوع آخر من أنواع الأعمال المصرفية .

205-Money Market

سوق النقد

هو السوق المالي الذي يتعامل بالأوراق المالية ذات الأجل القصير، مثل أذونات الخزينة ، والأوراق التجارية .

206-Monopolistic Competition

المنافسة الاحتكارية

يقصد بها تمركز عرض سلعة أو خدمة في سوق معين في عدد من المنتجين أو البائعين بحيث تكون المنافسة محصورة بينهم فقط .

207-Monopoly

الإحتكار

يُقصد به إنفراد منظمة واحدة بإنتاج سلعة (أو خدمة) تقدمها لسوق معين دون وجود منافس لها . هذه الحالة نادرة الوجود في عصرنا اليوم ، بسبب كثرة عدد المنتجين . ويمكن أن يحدث الإحتكار في حالة إنفراد منظمة ما باختراع معين لم يتوصل إليه أحد ، أو قيام الدولة ومن خلال القانون بإنتاج سلعة (خدمة) معينة ومنع أي منظمة من إنتاجها ، ومنع إستيرادها من الخارج .

208- Monopoly of Purchasing

إحتكار الشراء

إنفراد منشأة ، أو تاجر ، أو مشتري بشراء كامل الكمية المعروضة .

209-Moonlighting

الجمع بين عمليتين أو وظيفتين

مصطلح عامي يستخدم لوصف العامل أو الموظف الذي يمارس أو يزاول عمليتين في أوقات مختلفة من اليوم أو الأسبوع لزيادة دخله .

210-Moor's Law

قانون مور

وضع هذا القانون رجل يدعى — Jordon Moor ويتعلق بتطوير تقنية الحاسب الآلي في معالجة المعلومات ، وهو من إختراع شرائح الحاسب الآلي Computer Chips التي تزرع في جسم الإنسان، كالتى تزرع في الصدر لتنظيم ضربات القلب . فقد إكتشف مور أن كفاءة الحاسب الآلي تزداد منذ السبعينات وحتى الآن بمعدل يتضاعف سنوياً بنسبة مركبة أي بمعدل مليون مرة في كل عشرين عاماً ، وأنه لا توجد مؤشرات لنهاية هذا التطور والنمو .

211-Mooving Average Method

أسلوب المتوسط المتحرك

هو أحد الأساليب المستخدمة في مجال التنبؤ بحجم المبيعات ، ويقوم على أساس حساب متوسط المبيعات لعدد من السنوات الماضية وهذا المتوسط ليس بثابت بل متغير من سنة لأخرى ، وفق ما هو موضح في المثال التالي :

إذا كان لدينا المعلومات التالية عن حجم المبيعات الفعلية في السنوات الأربع التالية :

2008	1000	وحدة
2009	1200	وحدة
2010	1250	وحدة
2011	1550	وحدة

فيكون المتوسط المتحرك الذي يحدد حجم المبيعات المتوقع للسنوات القادمة على النحو التالي :

المتوسط المتحرك لرقم المبيعات المتوقع	رقم المبيعات الفعلي المتوقع	السنة
$1250 = 4 \div (1550 + 1250 + 1200 + 1000)$	1250	2012
$1312 = 4 \div (1250 + 1550 + 1250 + 1200)$	1312	2013
$1341 = 4 \div (1312 + 1250 + 1550 + 1250)$	1341	2014
$1364 = 4 \div (1341 + 1312 + 1250 + 1550)$	1364	2015

212-Mooving Freely Among People Government

إلتحام القيادة الحكومية بال جماهير

يستخدم هذا المصطلح في مجال الإدارة العامة ويشير إلى : أن يكون قلب ونبض القيادة الحكومية مع آراء وأفكار الجماهير وإنتقاداتهم ، بحيث يكون الجمهور عين القيادة التي ترى بها ، وأذناها اللتان تسمع بهما ، فالإلتحام الجماهيري دون وسطاء بينها وبينهم ، يجعلها على بينة وعلم بكل ما يدور بخلد وعقل الجماهير تجاه السياسة الحكومية ، ومنظمات الجهاز الحكومي المنفذة لها ، والمتعاملة مع فئات الجمهور المختلفة .

213-Morale Incentives

الحوافز المعنوية

يقصد بالحوافز المعنوية ، تلك التي لا تعتمد على المال في إثارة وتحفيز العاملين على العمل ، بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها إحترام العنصر البشري الذي له أحاسيس ، وآمال ، وتطلعات إجتماعية ، يسعى إلى تحقيقها ، من خلال عمله في المنظمة ويجب إحترامها ، ومن أمثلة الحوافز المعنوية : المشاركة في صنع القرارات ، الثناءات ، تقدير الجهود ، المعاملة الإنسانية الحسنة ... الخ .

214-Morale Spirit

الروح المعنوية

هي المشاعر والأحاسيس التي تحكم وتوجه أداء وسلوك وتصرفات الفرد في مكان العمل ، وبالتالي فهي شيء غير ملموس موجود داخل جميع بني البشر ، أي لا يمكن إفتعاله أو خلقه لديهم ، لأنه مخلوق معهم ويلازمهم طوال حياتهم ، أي موجود لديهم في كل الأوقات . والروح المعنوية لها مستويات تتدرج من مستوى أدنى إلى مستوى أعلى يجب العمل على رفع مستواها ، وهي شديدة الحساسية لأن مكوناتها هي المشاعر والأحاسيس والعواطف ، لذلك يجب الحرص في التعامل معها ، وهذا التعامل يجب أن يكون مدروساً ووفق الأسس والمبادئ العلمية . إذاً الروح المعنوية هي استعداد وجداني إما أن يكون إيجابياً (روح معنوية عالية) أو سلبياً (روح معنوية منخفضة) ، فعندما تكون الروح المعنوية مرتفعة معنى ذلك أن لدى العاملين استعداد للعمل بفاعلية ، ولديهم حب للعمل ، وإتلاء وولاء للمنظمة ، ومستعدون للتفاعل والتعاون مع الآخرين . أما إذا كانت الروح المعنوية منخفضة فستكون النتائج عكس ذلك .

215-Mortgage Loan**القرض الرهنبي**

هو ملكية (عقار) مرهونة لصالح المصرف أو المقرض لضمان سداد القرض أو الدين .

216-Most Likely Time Estimate**تقدير الزمن الأغلب احتمالاً**

مصطلح يستخدم في مجال أسلوب متابعة وتقييم المشروعات (PERT) الذي هو أحد الأساليب الكمية في مجال صنع القرارات . ويشير إلى الزمن المتوقع أن ينتهي فيه العمل في جميع النشاطات التي يتكون منها المشروع في ظل ظروف طبيعية ، أي احتمال الحدوث عادية ، وبالتالي يرافقه درجة جيدة من الإطمئنان ، فالتقدير بموجبه لا يكون متفائلاً ولا متشائماً جداً ، بل عادي .

217-Motion Economy**اقتصاد الحركة**

مجموعة مبادئ يؤدي تطبيقها إلى إنجاز العمل بشكل أسهل وأكثر فاعلية وأقل تكلفة مثل :

- تصميم الحركات بشكل لا تستغرق وقتاً ويكون أداؤها سهلاً .
- عدم تغيير الحركات بشكل حاد .
- جعل أداء الحركات غطياً متكرراً .

218-Multilated Bank Notes**أوراق النقد البالية والتالفة**

هي أوراق النقد التي تلفت أو إهترأت بسبب كثرة تداولها ، بحيث لم تعد صالحة للتداول . وتقوم المصارف عادة بفرزها وتقديمها للمصرف المركزي ، من أجل إستبدالها بأوراق جديدة .

219-Multinational Company**شركة متعددة الجنسيات**

شركة عملاقة لها عدة فروع في دول مختلفة ، كل فرع هو شركة ذات إستقلال مالي وإداري ، وتعمل وفق القوانين والتشريعات الحكومية السائدة في البلد الذي تعمل فيه . وتعمل هذه الفروع أو الشركات تحت المظلة والإشراف العام للشركة الأم ، التي تمنحها درجة كبيرة من لامركزية الأداء والسلطة .

220- Multiple Hardles Employees Selection Approach**مدخل الحواجز المتعددة في اختيار العاملين**

أحد المداخل المستخدمة في مجال تصميم عملية إختيار الموارد البشرية من أجل التعيين أوالتوظيف في المنظمات أو لأداء مهمة معينة . بموجبه تصمم عملية الإنتقاء على شكل مراحل أو إختبارات تدعى بالحواجز ، التي يتوجب على المتقدم لطلب العمل اجتيازها جميعها بنجاح ، فاجتيازه للمرحلة أو الحاجز الواحد شرط أساسي لدخوله المرحلة التالية ، وبالتالي فهو تصريح له لدخوله فيها وإستمراره في إجتياز باقي المراحل . وتصمم كل مرحلة عادة من أجل الكشف عن مدى توفر خاصية أو صفة أساسية مطلوب توفرها في المتقدم ولا غنى عنها . وعليه ففشله في إجتياز المرحلة أو الحاجز يعني إفتقاره للخاصية ، وهذا

يعرضه للإستبعاد من عملية الإختيار ، فالمتقدم الذي يُقبل للتعين هو الذي تتوفر لديه جميع الخصائص الأساسية المطلوبة .

221-Multiple Management Training Method

أسلوب الإدارة المتعددة التدريبية

يستخدم هذا الأسلوب في تدريب وتنمية رجال الإدارة فقط ، بموجبه يشارك الرؤساء في المستوى الإداري الأدنى المستوى الإداري الأعلى في تخطيط وإدارة شؤون العمل وصنع القرارات بعد المناقشة والتشاور الجماعي ، فمن خلال ذلك يكتسب المستوى الأدنى الخبرة والمهارة من المستوى الأعلى . إذاً يمكن القول بأن هذا الأسلوب هو من أساليب التدريب أثناء العمل، وأسلوب عملي تطبيقي .

222-Multiple Store

متجر متعدد الفروع

مؤسسة تجارية للبيع بالمفرق تمتلك عدة فروع منفصلة في عدة مناطق جغرافية ، تقوم ببيع نفس السلع ، وتعمل تحت مظلة إدارة وإشراف واحدة .

223-Multi – Site Work

العمل في مواقع متعددة

نوع من القوى العاملة غير المتفرغة تعمل في أكثر من مكان عمل واحد ، لكن معظم وقت عملها تقضيه لدى شركة (زبون) معينة ، وما تبقى من وقتها تعمل في أماكن عمل أخرى . فعندما تحتاج إليها الشركة (أو الزبون الرئيس) تتصل بها لتمارس لديها أعمالاً معينة لمدة محددة . وتنظر المنظمات إلى هذه النوعية من القوى العاملة على أنها أحد مصادر الموارد البشرية التي يمكن الإعتماد عليها في الأعمال الموسمية أو في أعمال عارضة معينة .

224-Multiskill-Based Structure Pay

هيكل الرواتب والأجور على أساس تعدد المهارات

أحد طرق دفع الرواتب والأجور ، بموجبه يُعد جدول بالوظائف الموجودة في المنظمة ، و يُحدد بجانب كل منها المهارة أو المهارات التي تحتاجها كل منها لأداء مهامها وتحمل مسؤولياتها بفاعلية ، ويجري تحديد أجر كل مهارة ، وبالتالي يتحدد راتب الوظيفة بعدد المهارات التي تحتاجها وقيمها . فعلى سبيل المثال وظيفة سكرتير تنفيذي تحتاج للمهارات التالية :

- شهادة معهد متوسط سكرتارية . 5000 وحدة نقدية .
- مهارة استخدام الحاسوب . 2000 وحدة نقدية .
- تخطيط وتنظيم العمل . 2000 وحدة نقدية .
- فن التعامل مع الآخرين . 3000 وحدة نقدية .
- = الراتب 12000 وحدة نقدية .

225-Multi-Sources Feedback of Performance Appraisal

تعددية مصادر التغذية العكسية في تقييم الأداء

يقصد بالتغذية العكسية ، نتائج تقييم أداء العاملين التي تطلعهم على مستوى كفاءتهم في العمل ، فهناك إتفاق على أن يقوم المشرف المباشر بعملية تقييم الأداء وتوفير التغذية العكسية ، وذلك بسبب إحتكاكه اليومي المستمر مع مرؤوسيه ، حيث تكون لديه معلومات كافية عنهم تمكنه من تقييمهم . ومن أجل ضمان الموضوعية والدقة في تقييمه ، ولإيجاد القناعة لدى مرؤوسيه بنتيجة تقييمه لهم ، ظهر إتجاه تعددية مصادر التغذية العكسية الذي مفاده ما يلي : أنه بالإضافة لتقييم المشرف وهو الأساس في عملية التقييم ، يطلب من زميل أو نظير المرؤوس في العمل الخاضع للتقييم أن يقيمه ، وكذلك يطلب من المرؤوس نفسه أن يقيم ذاته ، فمن خلال تعددية التقييم ومصادر نتائجه ، يمكن إيجاد حافز لدى المشرف لأن يتوخى العدالة والموضوعية في تقييمه ، ذلك لوجود مصادر أخرى للتقييم والتغذية العكسية للنتائج ، هذا إلى جانب شعور المرؤوس بالطمأنينة حول نتيجة تقييمه ، لأن جميع المصادر المحيطة بعمله قد إشتراك في تقييمه .

226-Municipal Bonds

السندات المحلية

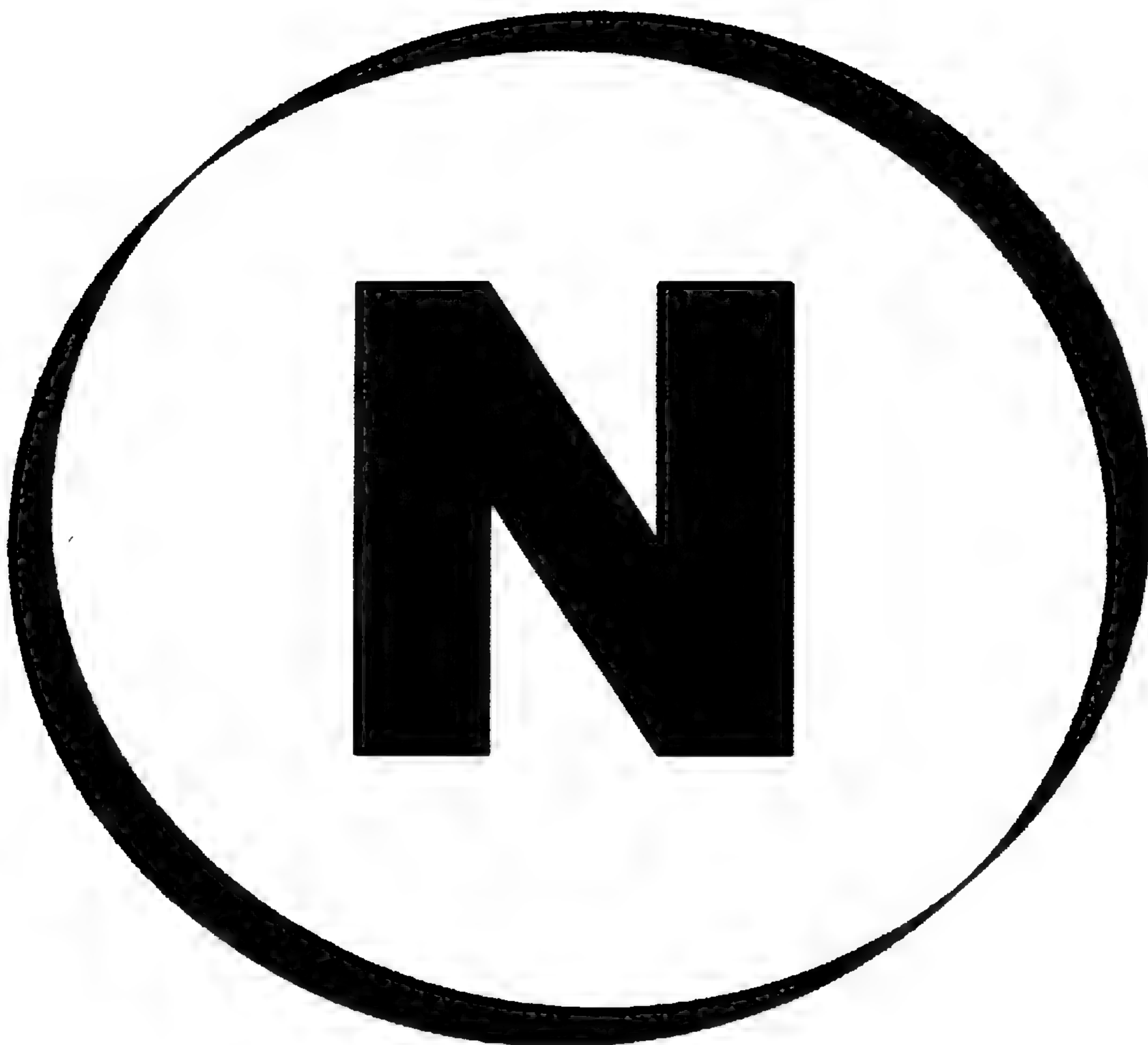
توجد هذه السندات في الدول التي لديها حكم محلي ، حيث تقوم حكومة الولاية بإصدارها ، وهي تماثل سندات الخزينة وسندات الشركات الخاصة ، باستثناء أن دخل الفائدة منها لحاملها معفية من ضرائب الحكومة المركزية .

227-Mutual Marketing

التسويق المشترك

ويسميه بعضهم بالتسويق المتعاون ، ويحدث هذا التسويق عندما يعلن مشتري عن حاجته لشراء سلعة (أو خدمة) ويتقدم لبيعه هذه السلعة عدد من البائعين الذين يتصلوا به ليلبوا له حاجته . في هذه الحالة نجد أن المشتري قام بتسويق حاجته لعدد من المنتجين والبائعين وساعدهم في تحديد مواصفات هذه الحاجة ، وفي النهاية يقوم المشتري باختيار العرض الأفضل .





1-Narrative Job Analysis Technique أسلوب تحليل العمل السردى (القصصى)

أسلوب صحفي نظري يقوم بموجه محلل ذي خبرة وتخصص ولديه معلومات وإلمام كبير وعميق بطبيعة عدد من الوظائف ، بسرد (وصف) كتابي لمهام ومسؤوليات ومخاطر هذه الوظائف ومتطلبات أدائها من حيث المهارات ، والقدرات ، والمؤهلات العلمية لدى من سيشغلها . يتصف هذا الأسلوب بسهولة وبساطته وقلة تكاليفه .

2- National Foundation for Teaching Entrepreneurship المؤسسة الوطنية لتعليم المشاريع الصغيرة

مؤسسة موجودة في الولايات الأمريكية أسست عام 1987 ، مهمتها تخريج أشخاص مختصين في مجال الاستثمار والإدارة في المشاريع الصغيرة ، حيث خرجت عام 2006 120.000 شخص . وهذه المؤسسة غير ربحية هدفها نشر الوعي العلمي والعملية في مجال إدارة المشاريع الصغيرة ، ومساعدة الخريجين على تأسيس وإدارة مشاريع صغيرة ناجحة خاصة بهم .

3- National Institute of Industrial Psychology معهد علم النفس الوطنى

معهد في الولايات المتحدة الأمريكية أسس سنة 1921 ويهتم بدراسة الناس وسلوكهم أثناء العمل بشكل علمي وتجريبي ، ويقوم بنشر أبحاثه ، ويصدر مجلة ربع سنوية تدعى مجلة علم النفس المهني .

4-Natural Wastage of Manpower النقص الطبيعى في اليد العاملة

تناقص في عدد الأيدي العاملة في المنظمة بسبب التقاعد ، أو الوفاة ، أو الاستقالة .

5-Naturalist School of Management المدرسة الطبيعية في الإدارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Behavioral Theory of Management

النظرية السلوكية في الإدارة

6-Near Money أشباه النقود

هي كافة الأصول المادية التي يمكن تحويلها إلى نقدية جاهزة سائلة خلال /48/ ساعة ، أو تحويلها وبسرعة إلى نقدية في حسابات لدى المصارف .

7-Necessity Degree Method أسلوب درجة الضرورة

هي إحدى الطرق المستخدمة في مجال تقييم بدائل الإنفاق الاستثماري ، وتقوم على أساس مدى إلحاح الحاجة أو الاستعجال ، ويقصد بذلك المدى الذي لا يمكن بعده تأجيل الاقتراح أو البديل الاستثماري أكثر من ذلك . وطبقاً لذلك أو لهذه الطريقة ، يتم تقييم إقتراحات الإنفاق الرأسمالي على أساس تقدير

درجة الضرورة اللازمة لتنفيذ كل اقتراح . فإذا أصبح خط الإنتاج مثلاً قديماً وتكلفة صيانتة مرتفعة ، وإنتاجه لم يعد مقبولاً من حيث جودته في السوق ، فإن الضرورة تقتضي تغيير آلات الخط الإنتاجي وإستبدالها بآلات حديثة ، هذه ضرورة ملحة تعطي هذا البديل (تغيير الآلات) الأفضلية عن باقي المقترحات ، لضمان إستمرارية عمل المنشأة .

8-Need of Exhibition

حب الظهور

إحدى الرغبات الإنسانية التي تمثل رغبة الإنسان في جذب إنتباه الآخرين وإهتمامهم إليه ، فيلجأ إلى سلوكيات وأفعال تحقق ذلك له .

9- Need of Superiority

حب (الحاجة إلى) التفوق

إحدى الرغبات الإنسانية التي تدفع الإنسان وتخلق لديه الرغبة للقيام بأفعال وسلوكيات تحقق له التفوق على الآخرين ، وبشكل تحقق له التميز عنهم ، وي بذل الجهد الكبير في سبيل ذلك .

10-Need- Shaping Marketing

التسويق القائم على تشكيل الحاجة

ويطلق عليه صفة التسويق المعاصر، وهو الذي يدرس حاجات ورغبات المستهلك الحالية وأنماط سلوكه الإستهلاكي ، في محاولة لخلق حاجة لديه لا يدركها بنفسه ، وذلك من أجل تقديم سلعة أو خدمة لتلبيتها. إذا يسعى هذا التسويق إلى جعل المستهلك يدرك بأن لديه حاجة تحتاج إلى إشباع ، لينتج له سلعة أو خدمة مناسبة لإشباعها .

11-Need to Achievement

الحاجة للإنجاز

إحدى الحاجات الإنسانية التي يسعى الفرد لإشباعها لكن بشكل متفاوت من شخص لآخر ، وهي تعبر عن المدى الذي يصرف الفرد ضمن حدوده وقته في التفكير ، وبذل الجهد من أجل تنفيذ عمله بشكل أفضل ، وكيفية قيامه بإنجاز شيء غير عادي أو هام ، وكيف يتقدم في مسار حياته العامة والوظيفية . إن الأفراد الذين لديهم الحاجة للإنجاز يبحثون عن المسؤولية ، ويضعون لأنفسهم أهدافاً كبيرة وهامة ، ويحسبون المخاطر ، ويرغبون في الحصول على عائد مقابل ما أنجزوه .

12-Need to Affiliation

الحاجة للإنتماء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Need to Belong

الحاجة للإنتماء

13-Need to Acquisition

الحاجة إلى التملك

ويسمونها بعضهم بالحاجة إلى الإستحواذ وهي حاجة فطرية لدى الإنسان تساعد على البقاء، وتدفعه إلى الحصول على الممتلكات والأشياء ، وزيادة إلحاحها لدى بعضهم قد تدفعهم لإرتكاب سلوكيات سلبية، وزيادة درجة إلحاح هذه الحاجة تعبر عن إفراط في الأنانية .

14-Need to Autonomy

الحاجة إلى الإستقلالية

إحدى الحاجات الإنسانية الفطرية ، فالإنسان بطبيعته يحب الحرية وأن يتحكم بمصير ذاته ، ولا يحب أن يتحكم به الآخرون ، ويريد أن يكون له كيانه الخاص ، ولا يريد أن يتدخل الآخرون بشؤونه الخاصة التي تمثل إستقلاليته .

15-Need to Belong

الحاجة للإنتماء

إحدى الحاجات الإنسانية المعنوية الفطرية التي يسعى الإنسان لإشباعها . فالإنسان بطبيعته يريد أن يكون مقبولا ومنتزعا لجماعة ، ولأسرة ، وعشيرة... الخ . فالإنتماء يشعره بالأمان والطمأنينة بأن هناك من يقف بجانبه ويسانده عندما يصادف مشكلة . لذلك تراه يقوم بأفعال ويسلك سلوكيات ترضي الآخرين وتوطد علاقاتهم معهم .

16-Need to Defense

الحاجة إلى الدفاع

تمثل إحدى الحاجات الإنسانية الفطرية ، حيث يسعى إلى الدفاع عن كل شيء يخصه مثل : ممتلكاته ، آرائه ، إتجاهاته ، دينه... الخ ، وقد يعرض حياته للخطر في سبيل ذلك .

17-Need to Esteem

الحاجة لتقدير وإحترام الذات

يشمل هذا النوع من الحاجات الإنسانية على مجموعة من الحاجات الفرعية التي يؤدي إشباعها إلى شعور الإنسان بأهميته وقيمتها ، ومن هذه الحاجات : المكانة ، تقدير الآخرين لإنجازات الفرد ، الإمتنان... الخ .

18-Need to Power

الحاجة للقوة

ويسمونها بعضهم الحاجة للنفوذ وتعبر عن المدى الذي ضمنه يصرف الفرد وقته في التفكير وبذل الجهد من أجل الحصول على السلطة والسيطرة على الآخرين . إن الأفراد الذين لديهم مثل هذه الحاجة يكون لديهم في العادة حب التحكم بالآخرين ، ويكونوا ميالين لأن يصبحوا ديكتاتوريون ، ويعتبرون السيطرة هي وسيلة للنجاح . مثل هؤلاء لا يهتمهم حسن العلاقة مع الآخرين ، ولا يهتمهم رضاهم .

19-Need to Relatedness

الحاجة للإنتماء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Need to Belong

الحاجة للإنتماء

20-Need to Safety and Security**الحاجة للأمان والسلامة**

- تمثل هذه الحاجة إندفاع الإنسان للعمل والتصرف للحصول على أشياء مادية تساعد على حماية نفسه من مخاطر البيئة التي يمكن تصنيفها في ما يلي :
- الأمراض للمحافظة على صحته وبقائه معافى قادر على العمل .
 - الحوادث والإصابات وغيرها للمحافظة على سلامته .
 - المخاطر التي تهدد مصدر رزقه وعيشه .

21-Need to Self Actualization**الحاجة لتحقيق وإثبات الذات**

وتمثل الرسالة التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في حياته ، كأن يكون طبيباً ورب أسرة ، أو مدير شركة ... الخ ، وهذه الحاجة أو الرسالة لا يأتي تحقيقها أو إشباعها بفترة قصيرة من الزمن ، بل بعد مضي فترة طويلة ، وقد يموت الإنسان ولا يتمكن من إشباعها أو تحقيقها ، فتحقيق الذات يمثل طموح الإنسان المستقبلي الطويل الأجل ، ولا يشبع إلا من خلال إشباع العديد من الحاجات الأخرى ، والأعمال الكثيرة

22-Negative Control**رقابة سلبية**

إحدى أنواع الرقابة التي تسعى إلى تحديد وكشف الانحرافات السلبية بعد وقوعها ، ومعرفة الأسباب التي أدت إليها ، للعمل على علاجها ، وعدم الوقوع فيها ثانية دون أن تقترح سبل العلاج .

23-Negative Cost**تكلفة سلبية**

ويقصد بها النفقات التي تصرفها المنظمة ولا يتحقق من ورائها عائداً أو قيمة مضافة ، وأيضاً النفقات التي تتحملها المنظمة نتيجة الهدر والإسراف في استخدام الموارد وعلى اختلاف أنواعها .

24-Negative Covenants of Loan**تعهدات القرض السلبية**

هي التي يطلبها المصرف من المقترض الذي يريد الحصول على قرض منه ، وهدفها منع المقترض من القيام بأعمال معينة دون الحصول على موافقة المصرف ، مثل أن يسعى المقترض للحصول على قروض جديدة من مصارف أخرى ، أو شراء أصول ثابتة جديدة ، أو بيع أصول ، أو العمل على توزيع أرباح على الشركاء تتجاوز الحدود الطبيعية وغيرها .

25-Negative Interest Price**سعر الفائدة السالب**

يتشكل سعر الفائدة السالب في حالة تجاوز معدل التضخم معدل الفائدة الممنوح على الإيداعات في المصارف .

26-Negativism**السلبية**

إحدى مظاهر عدم الرضى الوظيفي لدى العاملين ، وتأخذ أشكالاً متعددة مثل : عدم الإهتمام بسمعة المنظمة ، عدم الإهتمام بممتلكاتها ، عدم الإهتمام فيما إذا حققت أرباحاً أم لا وغير ذلك . والسلبية تؤدي إلى ضعف الإلتزام والانتماء للمنظمة من قبل العاملين لديها .

27-Negotiated Price

سعر التفاوض

هو السعر الذي يجري تحديده من خلال التفاوض بين البائع والمشتري ، حيث يضع كل منهما إعتبارات معينة تجعله يحدد رقم معين يتفاوض عليه مع الآخر .

28-Negotiable Pricing

التسعير التفاوضي

ويسميه بعضهم بالتسعير المتغير (Variable) ويمثل السعر الذي يحدده المستهلك أو المشتري للسلعة أو الخدمة قبل شرائها ، حيث يقوم بمقارنة سعرها لدى عدة منتجين أو بائعين ، ليختار السعر الأنسب له في ضوء عدة إعتبارات خاصة به أهمها :

- المنفعة التي سيحصل عليها .
- قوته الشرائية .
- مدى الحاجة .
- مستوى الجودة .
- الخدمة بعد البيع .

29-Negotiation Process

عملية التفاوض

- مجموعة من المراحل التي يمر فيها التفاوض من بدايته وحتى نهايته وتشتمل على :
 - مرحلة التحضير للتفاوض : وتركز على جمع المعلومات اللازمة للتفاوض وخاصة عن الطرف الآخر الذي ستجري مفاوضاته ، وتحديد أولويات التفاوض معه كالسعر ، الوقت ، الجودة ، الكمية.. الخ . ويتوجب تحديد الرغبات والحاجات ، فالرغبة ليست ملحة أما الحاجة فهي ملحة وبالتالي تحتاج إلى مرونة في التفاوض . كذلك يتوجب تحديد نقاط قوة وضعف الطرف الذي سيتم التفاوض معه .
 - مرحلة وضع المقترحات : ويتم وضعها في ضوء المعلومات التي تم جمعها في المرحلة السابقة وهي التحضير . وهنا يجب صياغة المقترحات بشكل واضح ومفهوم ، ويتوجب إعطاء مساحة كافية للمناورة عند المناقشة .
 - مرحلة المناقشة : وهي التي يتم فيها الحوار مع الطرف الآخر ومناقشة المقترحات والإصغاء لما يبدية من مقترحات أيضاً .

- مرحلة المساومة : وفيها يتم مساومة الطرف الآخر للوصول إلى إتفاق نهائي .
- مرحلة الإنتهاء : وفيها يجري صياغة الاتفاق كتابياً والتوقيع عليه من قبل الطرفين ، مع الإشارة إلى أنه قد تنتهي عملية التفاوض إلى عدم الإتفاق وفشل التفاوض .

30-Negotiation Skill

مهارة التفاوض

تعبر عن مقدرة المفاوض على فهم المطلوب من موقف التفاوض ، وماذا يحفز الآخرين في هذا الموقف ، وما هي الاحتمالات التي تحفزهم على قبول الشيء الذي يجري التفاوض عليه ، للحصول على أكبر منفعة من هذا الموقف . وهذه المهارة تعتمد على مهارة الإتصال الشفهي التي تتكون من مهارتين فرعيتين هما الإصغاء والتحدث .

31-Negotiable Order of Withdrawal

حساب طلب السحب المتداول (المُظَهَّر)

حساب مصرفي جاري يتيح لفاثحه فرصة سحب شيكات عليه ، بالإضافة إلى ميزة حصوله على فائدة عن الأموال المودعة فيه . ويطلب المصرف في ظل هذا النوع من الحسابات الجارية، الإحتفاظ بحد أدنى من الرصيد مجمداً لديه لا يجوز تجاوزه في عمليات السحب من قبل فاثح الحساب .

32-Nepotism

محاباة

إحدى الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الرؤساء عند تقييم أداء مرؤوسهم ، وتعتبر دلالة على عدم موضوعية عملية التقييم . ومفادها أن المقيم يعطي تقدير كفاءة لمرؤوسه وهو لا يستحقه ، حيث يستحق أقل منه . وتحدث المحاباة بسبب وجود قرابة بينهما ، أو صداقة ، أو مصلحة خاصة .. الخ .

33-Net Income

الدخل الصافي

ويتم حسابه عن طريق : إجمالي بنود الإيرادات - إجمالي بنود النفقات .

34-Net Interest Income

دخل الفائدة الصافي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Interest Margin

هامش الفائدة

35-Net Present Value Method

طريقة صافي القيمة الحالية

هي إحدى الطرق المستخدمة في مجال تقييم بدائل الإستثمار وتقوم على فكرة أساسية مفادها ما يلي: صافي القيمة الحالية هي الفرق بين القيمة الحالية للمكاسب النقدية المتوقعة من البديل الإستثماري ، والقيمة الحالية لرأس المال اللازم للإستثمار . فإذا كان الفارق إيجابياً أي أن القيمة الحالية للمكاسب المتوقعة أكبر ، فإن البديل مقبول إستثمارياً ، والعكس من ذلك صحيح .

36-Net Purchases**صافي المشتريات**

هي إجمالي المشتريات مطروح منها الخصومات التي يمنحها البائع ومردودات المشتريات التي يتم إرجاعها إليه : إجمالي المشتريات - (مسموحات المشتريات + مردودات المشتريات)

37-Net Sales**صافي المبيعات**

مجموع الأموال المستلمة فعلاً من الزبائن أو المشترين بعد إستبعاد مجموع الخصومات الممنوحة لهم ، وقيمة البضائع المردودة من قبلهم .

صافي المبيعات = إجمالي المبيعات - (مسموحات المبيعات + مردودات المبيعات)

38-Net Tonnage**صافي وزن الشحنة**

يمثل الصافي هنا وزن البضاعة المشحونة الإجمالي ناقصاً منه وزن العبوات ومواد اللف والحزم .

39-Network**شبكة الأعمال الحاسوبية**

مصطلح يطلق على مجموعة من الحواسيب المتصلة ببعضها بعضاً بحيث تتولى نقل المعلومات في ما بينها من جهة ، وبينها وبين الملحقات المتصلة بها من جهة أخرى ، مما يسمح بمشاركة المعلومات .

40-Network and Critical Path Method**شبكات الأعمال والمسار الحرج**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

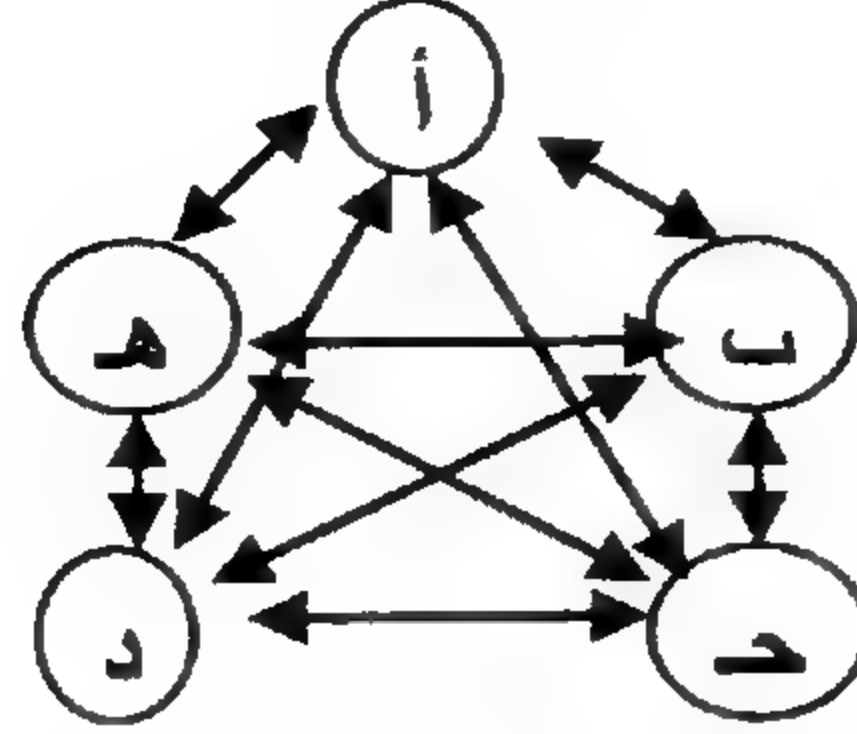
Critical Path Method (CPM)

41-Network Career Path**مسار الخدمة (المستقبل) الوظيفية الشبكي**

يمثل احتمال حركة إنتقال الموظف العمودية والأفقية بآن واحد في الهيكل التنظيمي خلال حياته الوظيفية في المنظمة التي يعمل فيها ، بمعنى أن المسار لا يحقق فقط الإنتقال لوظيفة واحدة فقط في المستوى الإداري الأعلى ، بل يعمل على نقله إلى عدة وظائف في المستوى الواحد على مدى فترة من الزمن ، وهذا يعني أن بقاءه في المستوى الإداري الأعلى لا يقتصر على وظيفة واحدة فقط وهي التي رقي إليها ، بل يمكن أن ينتقل إلى عدة وظائف في نفس المستوى الواحد ، مما يتيح له بعد فترة زمنية إمكانية الترقية لعدد من الوظائف ، لأنه يكون قد اكتسب عدة مهارات في عمليات التنقل بين الوظائف ، وهذا يعني أن هذا المسار لا يعتمد على التخصص الضيق ، بل يعتمد على التخصص الواسع .

42-Network of Communication**شبكة الإتصال**

هي القنوات (أشخاص ، وحدات إدارية) التي يمر من خلالها الإتصال الرسمي داخل المنظمة ، سواء أكان الإتصال من مستوى إداري أعلى لأدنى أو العكس ، أو كان أفقياً ، وسواء أكان رئيساً أو مرؤوساً أو باتجاهين أو باتجاه واحد كما هو موضح في الشكل التالي :



43-Network Organizational Structure

الهيكل التنظيمي الشبكي

ويصفه بعضهم بالهيكل المعاصر الذي ينظر إلى المنظمة على أنها فريق عمل كبير مكون من فرق عمل مدارة ذاتياً ، لديها حرية ومرونة عاليتا المستوى في تنفيذ مهامها . كما ينظر هذا الهيكل للمنظمة على أنها هيكل تنظيمي منبسط وليس عمودياً ، لإتاحة الفرصة لفرق العمل لتتصل ببعضها بسهولة وبدون عوائق ، باستخدام تقانة المعلومات الحاسوبية التي تسمح بهذا الإتصال ، للحصول على المعلومات بكفاءة ويسر . في ظل هذا التفكير تكون الرقابة من على بعد ، ويحتاج تطبيق هذا الهيكل إلى تدريب عالي المستوى للعاملين ، الذين يتوجب توفر عدة مهارات لديهم وليس مهارة واحدة .

44-Net Working Capital

صافي رأس المال العامل

هو ناتج طرح الخصوم المتداولة من الأصول المتداولة ، ويعد مقياساً لدرجة الثقة في مقدرة المنشأة وأصولها المتداولة على الوفاء بالتزاماتها الجارية ، وبالتالي فكلما زادت نسبة الأصول المتداولة على الخصوم المتداولة ، كان ذلك دليلاً واضحاً على مقدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها الجارية بيسر وسهولة .

45-Neutral Question

سؤال محايد

أحد أنواع الأسئلة التي تستخدم في مجال إجراء المقابلات لجمع المعلومات أو إستقصاء الرأي ، من خلاله يعطي القائم على تنفيذ المقابلة للشخص الذي يقابله الحرية الكاملة في الإجابة عن السؤال الذي يطرحه عليه ، دون تدخل أو إيجاء معين من قبله .

46-New-Comers Employees

الموظفون الجدد

هم الذين جرى تعيينهم حديثاً في المنظمة تحت التجربة والتمرين لفترة معينة من الزمن ، لذلك تكون معرفتهم وإلمامهم في العمل قليلين ، وهم كثيرون الأسئلة والإستفسار ، وغير متوقع منهم الإنتقاد أو الاعتراض .

47-New Idea-Old Product Approach**مدخل السلعة قديمة الفكرة جديدة**

مصطلح شائع في مجال دراسة وإقامة مشاريع الأعمال ، ويقوم على فكرة تسويق سلعة أو خدمة ليست جديدة بل معروفة ، لكن في منطقة جغرافية لا تعرفها من قبل .

48-New-New Approach**مدخل جديد بجديد**

مصطلح يستخدم في مجال تأسيس مشروعات الأعمال ودراسة جدواها الاقتصادية ، فالمشروع المفضل هو : مشروع جديد ، وفكرته جديدة ، والسلعة أو الخدمة التي سيطرحها في السوق جديدة ، وتطرح فيه لأول مرة .

49-New Product Strategy**إستراتيجية المنتج الجديد**

تعمل هذه الإستراتيجية التسويقية وفي ضوء دراسة السوق على تقرير تقديم منتج جديد للمستهلك ، وفي هذا الصدد أمامها الخيارين التاليين :

- طرح منتج جديد غير معروف مسبقاً في السوق .
- تعديل المنتج الحالي بشكل يحمل ميزة تنافسية غير موجودة في المنتجات المنافسة .

50-New Project Cycle**دورة المشروع الجديد**

مصطلح يستخدم في مجال تأسيس المشروعات الاقتصادية الجديدة ، حيث تتكون هذه الدورة من المراحل التالية :

- تحديد فكرة المشروع .
- دراسة جدوى المشروع .
- إعداد المشروع وقيمتته .
- تنفيذ المشروع .
- تقييم أداء المشروع بعد بدء العمل به .

51-New Technology**التكنولوجيا الحديثة**

هي التقنية المعاصرة التي جعلت تنفيذ الأعمال بوجه عام والإنتاج بشكل خاص آلياً ، بحيث يكون تدخل العنصر البشري في حدوده الدنيا ، أي أن الآلة هي التي تنفذ العمل أو المهمة دون وجود جهد بشري ، الذي تقتصر مهمته على الرقابة والإشراف عليها ، وفي ما يلي أهم إنعكاسات هذه التقنية على مشاريع الأعمال على اختلاف أنواعها :

- كمية الإنتاج عالية .
- جودة عالية .

- تكلفة عمل أقل .
- تقليل عدد الوظائف .
- إستغناء عن اليد العاملة النصف ماهرة .
- الإعتماد على الجهد الذهني بدلاً من العضلي .

52-No-Change Strategy

إستراتيجية عدم التغيير

تعتمد هذه الإستراتيجية على إبقاء وضع نشاط المنظمة وأعمالها على وضعه الحالي ، ودون إحداث تغييرات عليها في المستقبل القريب ، وذلك بعد أن تتأكد من أن البقاء على الوضع الحالي أو الراهن هو الأفضل . وتطبق هذه الإستراتيجية عادة في بيئة تتصف متغيراتها بطابع الإستقرار .

53-Nominal Classification

التصنيف الاسمي

هو أحد الطرق المستخدمة في عمليات التصنيف (المخزون ، السجلات ، الأرشفة .. الخ) ، حيث يكون المعيار الأساسي لتصنيف المواد هو الاسم . فعلى سبيل المثال نقول في تصنيف المخزون من فئة الأقلام الجافة ، أنها تشتمل على فئات فرعية هي : قلم جاف أسود ، قلم جاف أحمر ، قلم جاف أزرق ، قلم جاف أخضر وهكذا .

54-Nonbank Banks

المصارف غير المصرفية

مؤسسات مالية (بيوت السمسرة ، ومؤسسات التسليف .. الخ) التي تقوم بممارسة بعض الأعمال المصرفية لكن بمسمى رسمي قانوني آخر غير المصرف .

55-Non-Business Day

يوم لا عمل فيه

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Day –Off

يوم عطلة

56-Noncallable Bonds

سندات غير قابلة للإستدعاء

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، حيث لا يسمح للشركة بموجبها إستدعاء (رد قيمتها) سنداتهما من حملتها قبل إنقضاء فترة إستحقاقها المنصوص عليها .

57-Non-Controllable Cost

تكلفة لا يمكن السيطرة عليها

تمثل بنود التكلفة أو التكاليف التي لا يمكن لإدارة المنظمة التحكم بها أو مراقبتها ، مثل الزمن الذي يضيعه الفرد أثناء أداء عمله ، لأن زمن العمل له تكلفة مدفوعة .

58-Non-Cumulative Quantity Discount

خصم الكمية غير التراكمي

أنظر المعنى المعاكس في مصطلح :

Cumulative Quantity Discount

خصم الكمية التراكمي

59-Nondirected Interview

مقابلة غير موجهة

بموجب هذا النوع من المقابلات تحدد لمنفذ المقابلة الموضوعات العامة التي سيسأل فيها فقط ، دون أن يحدد له هيكل ونوعية الأسئلة التي سيطرحها على الفرد الذي تجري مقابله ، وذلك لتوفير قدر كبير من الحرية والمرونة في طرح الأسئلة التي يريد ، وأن يتوسع فيها كما يشاء . وتستخدم هذه المقابلة عادة الأسئلة المفتوحة وليست المغلقة ، لتشجيع الفرد الذي تجري مقابله على التحدث وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات منه ، مما يمكن من إصدار الحكم أو صنع القرار المناسب المتعلق بموضوع المقابلة التي تنفذ . يحتاج هذا النوع من المقابلات إلى قدر كبير من الخبرة ، وتستغرق وقتاً ليس بالقصير ، ويخضع تقييم المعلومات التي تم جمعها للرأي والحكم الشخصي للمقابل ، مما يصاحبه احتمال عدم الموضوعية .

60-Nonfinancial Compensation

تعويض غير مالي

ويمثل الرضى النفسي Psychological والراحة الجسدية الفسيولوجية Physical اللذان يحصل عليهما العاملون من مناخ العمل الاجتماعي والمادي السائدان في المنظمة ، من خلال ممارسة أعمالهم أو وظائفهم فيها .

61-Nonfinancial Rewards

العوائد غير المالية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Nonfinancial Compensation

62-Noninterest Income of the Bank

دخل المصرف من غير الفوائد

ويسميه بعضهم بدخل المصرف غير التشغيلي ، أو الدخل الذي لا يأخذ شكل الفوائد ، وبالتالي فهو المتحصل من الرسوم التي تتقاضاها المصارف على الخدمات التي تقدمها لعملائها مثل : رسوم خدمات الخزائن الحديدية ، ورسوم الشيكات المصرفية ... الخ .

63-Non-Managerial Skills

مهارات غير إدارية

مصطلح يطلق على مهارات العاملين الذين لا يشغلون وظائف أو مناصب إدارية سواء في الإدارة العليا أو الوسطى أو المباشرة ، أي الموظفون الكتبة الذين ينفذون أعمالاً مكتبية إجرائية ، وكذلك عمال خطوط الإنتاج والفنيين ، وهؤلاء يمثلون قاعدة الهرم الإداري في أية منظمة .

64-Non Managerial Skills Training**تدريب المهارات غير الإدارية**

يشمل هذا التدريب العاملين الذين لا يشغلون مناصب أو وظائف إدارية في المستويات الإدارية داخل المنظمة ، فهؤلاء هم منفذو أعمال المنظمة الإنتاجية ، والفنية ، والإجرائية ، وبالتالي فالمهارات التي يراد إكسابها لهم من خلال التدريب ، تختلف عن المهارات التي يراد إكسابها للرؤساء . ومن هذه المهارات مهارة النسخ ، الصيانة ، صياغة المذكرات ، تنظيم المكتب .. الخ .

65-Non Probability Sample**عينة غير احتمالية**

عينة إحصائية تستخدم في مجال بحوث التسويق ومجالات أخرى ، يكون احتمال ظهور أية مفردة من المجتمع الإحصائي فيها غير معروف .

66-Non-Productive Technology**التكنولوجيا اللا إنتاجية**

هي التقنية التي لا تستخدم في مجال إنتاج الآلات والمعدات كالتكنولوجيا الصناعية والزراعية على سبيل المثال ، وبالتالي فهي لا تقدم إنتاجاً ملموساً ، لكنها تُستخدم من أجل تسهيل حياة الإنسان وتوفير الراحة له كتكنولوجيا الاتصالات مثلاً .

67-Non-Profit Marketing**التسويق غير الربحي**

هو التسويق الذي يهدف إلى تغيير سلوك العامة للأفضل ، وتمارسه المنظمات غير الربحية في تسويق نشاطها وخدماتها وتحقيق أهدافها. ويمارس هذا التسويق في المنظمات الخيرية والطوعية والدينية والإتحادات المهنية وماشابهها ، وعلى مستوى البلد الواحد أو على المستوى العالمي كالمنظمات الدولية . ويتصف التسويق غير الربحي بمواصفات متعددة أهمها :

- هدفه ليس تحقيق الربح ، حيث يسعى لتقديم خدمة لأبناء المجتمع من دون مقابل .
- يركز على القضايا الجدلية (الخلافية) فجمعية مكافحة التدخين تبذل جهوداً لإقناع الناس بعدم التدخين .
- لا يخضع نشاطه للضريبة الحكومية لإعلاناته مثلاً لا تخضع للضريبة .
- يعتمد على مبادئ التسويق التجاري في ما يتعلق بتحديد المزيج التسويقي ومكوناته .

68-Non-profit Organization**منظمة غير ربحية**

يهدف هذا النوع من المنظمات إلى تقديم خدمات ذات منفعة ورفاهية للمجتمع دون مقابل ، كالجمعيات الخيرية ، وحماية البيئة... الخ . ويأتي تمويلها المالي من المواطنين كهبات وهدايا وتبرعات ، ويكون لها عادة مجلس إدارة يخطط ويرسم أعمالها التي لا تخضع لضريبة حكومية .

69-Non - Programed Decision**قرارات غير مبرمجة**

هي التي تعالج مواقف وموضوعات غير متكررة أو غير روتينية وهي ذات أبعاد متعددة ، وتحتاج إلى جمع معلومات لتوضيح الرؤية أو الصورة ، ووضع بدائل للمفاضلة بينها لاختيار أنسبها ، في ضوء معطيات البيئة المحيطة ، وبالتالي تتطلب هذه القرارات وقتاً وجهداً وتفكيراً وتشاوراً قبل صنعها .

70-Non - Resident Training**تدريب غير مقيم**

يتم هذا التدريب خارج مقر المنظمة في معاهد تدريبية متخصصة ، حيث يحضر المتدربون جلسات التدريب في مواعيد محددة وبعدها يعودون لأعمالهم في المنظمة .

71-Non - Verbal Communication**الاتصال غير اللفظي**

وسيلة للاتصال بالآخرين دون استخدام التحدث بل باستخدام حركات جسدية إرادية عوضاً عنها كتحرريك الأرجل ، واليدين ، والرأس ، وتعابير الوجه . فتحريك الرأس مثلاً للأعلى والوراء فقط يعني لا أو النفي ، والابتسام مثلاً علامة للرضى والسرور ، وقد تكون الحركات لا إرادية في بعض الأحيان ، فتحريك المتحدث بشكل لا إرادي لرجله بسرعة وهو جالس هو تعبير عن الانفعال الداخلي أو العصبية لديه ، ويسمى بعضهم هذا النوع من الاتصال بلغة الجسد ، التي يعتبرها بعضهم أكثر تأثيراً من استخدام الكلمات وأسرع .

**72-Non-Verbal Communication
Rating Error****خطأ التأثير بدلائل الاتصال غير اللفظي
في التقييم**

هو أحد الأخطاء التي تحدث أثناء تنفيذ المقابلات . ويقصد بالدلائل الحركات اللا إرادية التي تصدر عن طالب العمل أثناء تنفيذ المقابلة ، وهي حركات في جسمه ، التي قد تكون في اليدين ، أو في الوجه ، مثل طقطة الأصابع وتحريك الرقبة واللعب بالحواجب... الخ . فمثل هذه الحركات اللا إرادية قد تصرف إنتباه منفذ المقابلة عن المعلومات الشفهية التي يدلي بها طالب العمل مثلاً ، فيأتي تقييمه له غير موضوعي .

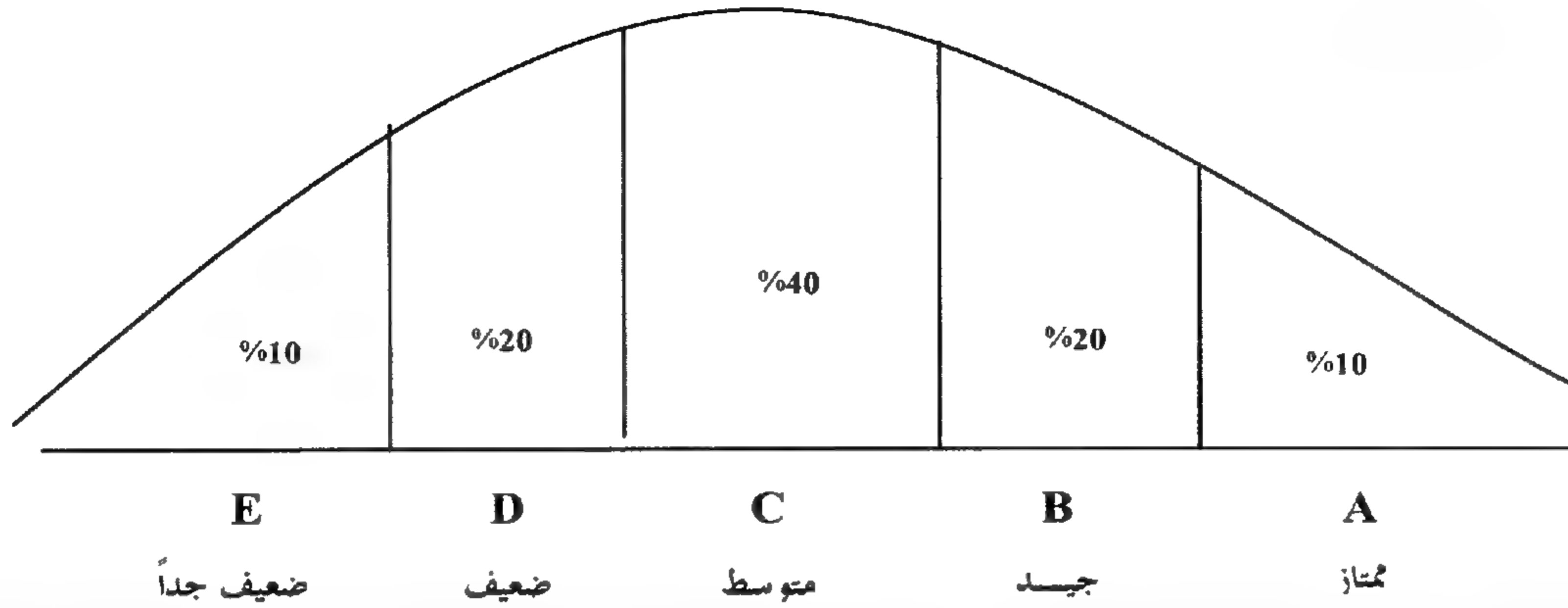
73-Non - Verbal Cues**دلائل الاتصال غير اللفظي**

حركات إرادية أو لا إرادية تصدر عن المتصل شفهاً يكون لها دلالة أو معنى . فتقطيب الحاجبين دليل على الإنزعاج ، وضرب الطاولة باليد وبشدة دليل على الغضب ، وهز الأرجل عند الجلوس دليل على الإنفعال .

74-Normal Distribution Curve**منحنى التوزيع (التكرار) الطبيعي**

مقياس إحصائي شائع الاستخدام في الدراسات الميدانية في مجالات المعرفة الكثيرة والمتنوعة ، حيث يمكن استخدامه كمعيار للحكم على موضوعية دراسة الظاهرة . ويشير مفهوم هذا المنحنى إلى أن قيم الظواهر

الطبيعية تأخذ شكل الناقوس ، حيث تتركز 40% من قيمة الظاهرة حول قيمة وسطى (متوسط) ثم تشتت باقي قيمها بقيم متناظرة إيجاباً وسلباً على النحو التالي :



75-Normal Expectation of Position

التوقعات العادية من الوظيفة

هي الأعمال النمطية أو الروتينية المتكررة التي يتوجب على شاغل الوظيفة إنجازها يومياً أو كل فترة زمنية ليست بطويلة .

76-Normative Economy

الاقتصاد الوضعي

هو الذي يقوم على أن الظواهر والأفعال الاقتصادية يمكن تفسيرها من وجهات نظر مختلفة بحسب المدرسة الاقتصادية الفكرية التي ينتمي إليها المفسر والمحلل الاقتصادي ، لذلك فإن النتائج التي يتوصل إليها من دراسة هذه الظواهر والأفعال ، قد تختلف من باحث لآخر حسب المدرسة التي ينتمي إليها .

77-Normative Model of Strategic Management

نموذج الإدارة الإستراتيجية المعياري

النموذج المعياري صفة أطلقها المختصون على عملية الإدارة الإستراتيجية ، التي إعتبروها بمثابة النموذج النظري الذي يوضح ويرشد إلى العناصر الأساسية التي تتكون منها هذه العملية ، التي تنفذ على شكل مراحل متسلسلة ومتراصة . كما يوضح أيضاً المراحل التي يمر بها تكوين إستراتيجية المنظمة . ويقصد بالمعيارية أن عملية الإدارة الإستراتيجية تضع وصفاً نظرياً لمرحل ومكونات الإدارة الإستراتيجية دون أن تتعرض إلى تفاصيل كيفية تطبيقها في الواقع ، وكذلك لا تتعرض إلى إجراءات نقل الجوانب النظرية إلى الواقع الفعلي ، وبالتالي أشار المختصون إلى وجود فجوة بين الجانب النظري لعملية الإدارة الإستراتيجية كنموذج وبين الواقع الفعلي .

78-Nostro Account

حسابنا لديكم

هو الحساب أو الحسابات التي يفتحها مصرف محلي بإسمه لدى مصرف مُراسل آخر في الخارج بعملة أجنبية .

79-Not - for - Profit Entrepreneurship**مشروع صغير لا يهدف إلى الربح**

مصطلح يُطلق على المنظمات الصغيرة الحجم التي تعمل في مجال الخدمة الاجتماعية الخيرية كالتوعية الاجتماعية مثلاً ، وهي تلقى الدعم المعنوي والمالي من المجتمع والحكومة ، ويسمى بعضها بعضهم بالمشروع الاجتماعي الصغير ، حيث تؤسس هذه المشاريع بجهود شخصية من قبل أفراد المجتمع ، وهي لا تهدف إلى تحقيق أي ربح ، بسبب شعورها بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع . وبالتالي فهذه المشاريع الصغيرة تختلف عن المشاريع الاقتصادية الصغيرة (صناعية ، أم تجارية ، أم خيرية) من حيث الهدف ، ودوافع تأسيسها ، والقطاع الذي تعمل فيه ، والقانون الذي يحكم إحداثها ، وطبيعة عملها ، وهيكلها التنظيمي ، والموارد التي تستخدمها ، وتمويلها ، وأخلاقيات العمل فيها .

80-Numerical Ability Test**إختبار المقدرة العددية (الحسابية)**

أحد الإختبارات التي تستخدم في قياس المقدرة الذهنية الذكاء لدى الإنسان ، حيث يسعى للكشف عن سرعة ودقة الشخص في إجراء العمليات الحسابية بالإعتماد على قواعد علم الحساب . ويستخدم هذا الإختبار بشكل خاص في الكشف عن مقدرة الموظفين الذين يعملون في وظائف فنية ، ومحاسبية ، وهندسية ومالية وما شابه ذلك .

81-Numerical Classification Method**أسلوب التصنيف والترتيب العددي**

بموجب هذا الأسلوب يخصص رقماً لكل ملف ، أو موضوع ، أو شخص... الخ ، بحيث يشير هذا الرقم المخصص إليه مباشرة ، وبالتالي فالملف رقم (1) مثلاً يأتي قبل الملف رقم (2) وهكذا . وضمن الرقم الواحد يمكن إحداث تصنيف عددي مثل : 1:1:1 ، 1:2:1 وهكذا .

82-Numerical Filling Order**نظام التصنيف حسب الأرقام**

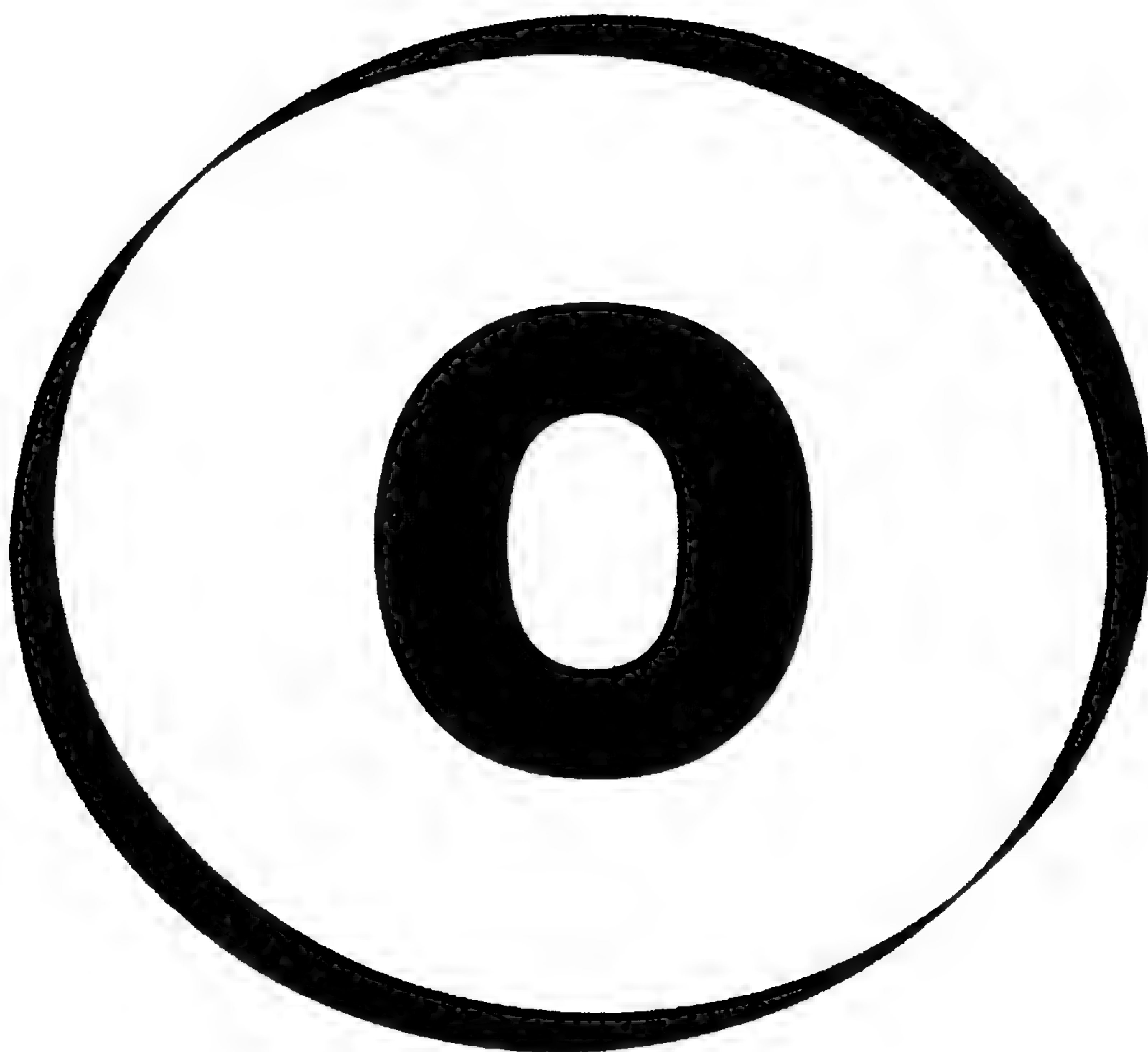
أنظر المعنى بالمصطلح المرادف :

Numerical Classification Method

أسلوب التصنيف والترتيب العددي

83- Numerical Human Resource Planning Strategy**إستراتيجية تخطيط المورد البشري العددي**

تعبر هذه الإستراتيجية عن قدرة المنظمة على تكيف عدد العاملين فيها كأحد عناصر مدخلاتها ، مع التقلبات التي تحدث في خططها الإنتاجية الناشئة عن تغيرات بيئية . وتناسب هذه الإستراتيجية بشكل جيد المنظمات ذات طابع العمل الموسمي ، لما تتصف به من مرونة .



1-Objective Integration

تكامل الأهداف

هو أحد مبادئ التوجيه الذي يشير إلى ضرورة تحقيق التوافق والانسجام والتكامل بين أهداف الفرد وأهداف الجماعة ، وأهداف الجماعة مع أهداف المنظمة . وهذا الأمر يتعلق بربط المصالح الفردية مع المصلحة الجماعية ومصلحة المنظمة قاطبة تحت شعار العمل الجماعي التعاوني . وهذا يتطلب من المنظمة إحداث التوازن بين المساهمات (عمل وجهد ونشاط... الخ) التي يقدمها العاملون للمنظمة ، مع ما تقدمه لهم من حوافز متنوعة لإشباع حاجاتهم ورغباتهم .

2-Objective Lack Error

خطأ نقص الموضوعية

يحدث هذا الخطأ في عمليات التقييم بوجه عام وتقييم أداء العاملين من قبل رؤسائهم بشكل خاص ، ويعبر عن وجود تحيز إما إيجابي لمصلحة الشخص الذي يُقيم أداءه ، أو سلبي في غير مصلحته . ويحدث التحيز لأسباب كثيرة منها على سبيل المثال : وجود قرابة ، أو صداقة ، أو رشوة ، أو خلاف ، أو عداوة... الخ ، بين المقيم ومن يقوم بتقييم أدائه .

3-Obsolescence of Commodity

تقادم السلعة

يقصد بالتقادم هنا ، أن السلعة أو المادة أو الصنف لم يعد إستخدامها إقتصادياً ، بسبب ظهور سلعة جديدة بديلة أفضل منها من حيث المواصفات والجودة والأداء والسعر أحياناً ، وبالتالي لم يعد لها قيمة تذكر نتيجة عدم طلبها في السوق .

4-Occupational Diseases

الأمراض المهنية

ينتج المرض المهني عن ممارسة الفرد لعمل معين بشكل منتظم ومستمر لفترة طويلة من الزمن ، وبالتالي فالمرض المهني لا يظهر فجأة كالإنفلونزا مثلاً ، إنما يظهر مع مرور الزمن بشكل تراكمي . فاستنشاق الأبخرة الكيماوية باستمرار ولفترة من الزمن قد يسبب سرطان الرئة ، وبالتالي فهذا المرض لا يظهر فجأة لدى الإنسان ، إنما يظهر بعد مرور فترة زمنية طويلة ، إذا إستمر الفرد في نفس العمل والبيئة المحيطة به .

5-Occupational Experience

الخبرة المهنية

تمثل مجموعة من العوامل التي تمكن شخص ما من أداء عمل أو أكثر أحياناً في مجال تخصص محدد، وتشتمل هذه العوامل على المهارات ، والقدرات ، والمعرفة... الخ .

6-Occupational Safety and Health

السلامة والصحة المهنية

مجموعة الأعمال والإجراءات التي من خلالها تتمكن المنظمات من دراسة وتحليل أعمالها، لتحديد المخاطر الناتجة عنها وعن بيئة ومناخ العمل المادي فيها ، من أجل توفير سبل الحماية المناسبة لتلافي هذه

المخاطر ومسببات حدوثها ، أعلى الأقل التخفيف من حدة آثارها السلبية في العاملين ، وتوفير مناخ بيئة عمل مادية ، تكون فيها حوادث وأمراض العمل أقل ما يمكن ، للمحافظة على العاملين فيها .

7-Occupational Safety Engineering هندسة السلامة المهنية

مهندسون خبراء يقومون بدراسة جميع الأشياء المستخدمة في مكان العمل (آلات ، معدات ، أدوات ، أسلاك كهربائية ، الأرض ... الخ) الذي يمارس العاملون أعمالهم فيه ، ليحددوا بدقة المصادر التي تشكل خطراً (جروح ، كسور ... الخ) على سلامتهم ، وإقتراح السبل الكفيلة لمعالجة هذه المصادر ، وتوفير السلامة لهم أثناء مزاولتهم لعملهم .

8-Occupational Stress الضغط الوظيفي (المهني)

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Job Stress

ضغط العمل

9-Odd Price السعر المكسور

هو السعر الذي تبلغ قيمته أقل من الوحدة النقدية الكاملة مثل : 99 أو 199 أو 1999 ... الخ ، والهدف منه إحداث شعور لدى المستهلك بعدم إرتفاع السعر .

10-Off-the-Job Training التدريب خارج مكان العمل

هو الذي لا يتم أثناء أداء الفرد لعمله ، بل يتم بعيداً عنه ، سواء داخل المنظمة أو خارجها في معاهد تدريب وتنمية متخصصة ، حيث يحضر المتدرب برنامجاً تدريبياً مع متدربين آخرين يصمم ويعد لهذا الأمر ، وبوجود مدرب متخصص ووسائل وتقنيات تدريب .

11-Offensive Strategy الاستراتيجية الهجومية

تسعى هذه الإستراتيجية إلى حشد موارد المنظمة وإمكاناتها وتوجيهها ضد منظمة أخرى تنافسها وتشكل خطراً عليها أو ضد موقف يشكل خطراً عليها أيضاً ، وذلك من أجل إزالته وإبعاد الخطر عنها وضمان استمرار نشاطها المستقبلي دون وجود تهديد لها .

12-Office Layout تصميم (تخطيط) مكان العمل

عمل يتم من خلاله تحديد وتوزيع مستلزمات العمل (مكاتب ، تجهيزات ، خزائن ... الخ) والعاملين ، ضمن حيز مكاني محدد (غرفة ، صالة ، ... الخ) ، بحيث يتيح هذا التصميم حرية وسهولة وسرعة الحركة فيه ، وأداء العمل ضمنه بحرية وسهولة أيضاً وبشكل إنسيابي دون وجود عقبات .

13-Office Layout Chart خريطة تصميم (تخطيط) مكان العمل

مخطط بياني يوضح توزيع مستلزمات العمل (مكاتب ، تجهيزات ، خزائن) والعاملين ، ضمن حيز مكاني (غرفة ، صالة ... الخ) ، بحيث يعرف من يطلع عليها أين يجلس كل فرد ، وأين مكان تواجد تجهيزات أو مستلزمات العمل ضمن هذا الحيز .

14-Office Work **العمل المكتبي**

يختص هذا العمل بالعمل الكتابي الذي يؤدي في الوحدات الإدارية داخل المنظمة ، كموظفي الديوان ، وتسيير المعاملات ، والحسابات وغيرها من الأعمال المكتبية ، بناء عليه فشاغلو الوظائف المكتبية أو الكتابية هم منفذون ولا يصنعوا قرارات .

15-Office Work Facilities **تسهيلات العمل المكتبي**

مجموعة الأشياء المادية التي تجعل من مكان العمل المكتبي مريحاً ومساعداً على الأداء ، وتشمل أموراً متعددة منها على سبيل المثال : مساحة مناسبة للغرفة ، طاولة مكتب واسعة نسبياً ، كرسي مريح ، خزائن سهلة الإستخدام ، حاسوب ... الخ . وينظر إلى هذه التسهيلات المكتبية على أنها حافز معنوي للعمل ، لأنها تجعل مكان العمل مريحاً للنفس .

16-Officers of Knowledge **ضباط (قادة) المعرفة**

صفة أطلقت على دور الرؤساء في منظمة التعلم Learning Organization للدلالة على أهمية دورهم في عملية التعلم والتدريب المستمرين ، حيث أن جزءاً هاماً من عملهم هو أن يعلموا ويدربوا مرؤوسين ليكسبهم المعرفة والخبرة والمهارة ، فهم في نظر منظمة التعلم ضباطاً وقادة للتعلم المستمر فيها وعلى كافة المستويات .

17-Official Authority **سلطة رسمية**

هي سلطة المديرين والرؤساء ويستمدونها من المنصب الوظيفي الذي يشغلونه في المنظمة بموجب نظامها الداخلي ، أو من القانون أو التشريع ، كما هو الحال في الجهاز الحكومي كسلطة رئيس الحكومة والوزراء مثلاً . وقد تكون السلطة الرسمية مفوضة من قبل مدير لمؤوسه .

18-Official Discretion **حرية التصرف الرسمية**

نطاق إستخدام الموظف لتقديره الشخصي للتصرف في شؤون إختصاصه ومجال عمل وظيفته .

19-Official Holiday **عطلة رسمية**

يوم أو أكثر يتوقف العمل في المنظمات العامة (الحكومية) والخاصة ويكون مدفوع الأجر أو الراتب ، وتكون هذه العطلة مقررة من قبل الحكومة مثل عطلة نهاية الأسبوع ، الأعياد الدينية ، العيد الوطني أو الإستقلال ... الخ ، أو من قبل المنشأة الخاصة ذاتها .

20-Old-Timers Employees

الموظفون المتمرسون في العمل (المحنكون)

هم فئة من الموظفين الذين لديهم قدم وظيفي مكنهم من الإلمام الجيد والعميق في أنظمة وقواعد العمل وأساليبه ، فهم من أصحاب الخبرة التي يتم الرجوع إليهم للإستفسار عن النواحي غير المعروفة أو غير الواضحة في مجال العمل .

21-Oligopoly Competition

إحتكار المنافسة

تحدث حالة إحتكار القلة عندما يوجد عدد محدود من المنظمات تنتج نفس المنتج . في هذه الحالة ستجد إحداها صعوبة في تغيير السعر عن السعر المتعارف عليه في سوقها . وإذا أرادت منظمة منها زيادة أرباحها، عليها العمل على تخفيض تكلفتها ليرتفع هامش ربحها ، لأنه من الصعب عليها رفع سعرها بسبب إحتكار القلة الذي يفرض عليها الإلتزام بسعر القلة السائد في السوق .

22-Oligopoly of Market

إحتكار القلة للسوق

عدد محدود من المنتجين أو البائعين يسيطرون على سوق سلعة أو خدمة معينة ، من خلال إتفاق يتم بينهم بشأن بيعها بشروط معينة تخدم مصالحهم .

23-Ombudsman

المحقق في شكاوى العاملين

ظاهرة موجودة في المنظمات الأمريكية والأوروبية (في الدول الصناعية المتقدمة) مفادها : وجود موظف مختص له علاقة مباشرة مع الإدارة العليا ، مهمته سماع شكاوى العاملين والتحقيق فيها ، وإقتراح الحل المناسب لها بالتعاون والتشاور مع الإدارة العليا . ومن مهام هذا الموظف الرد على إستفسارات العاملين حول القضايا التي تخصهم كبرامج السلامة والصحة في مكان العمل ، وذلك نيابة عن الرؤساء المباشرين . وهذا الموظف لا تعينه الإدارة العليا بل تعينه النقابة المختصة ، أو يقوم العاملون بانتخابه .

24-On-the-Job Training

التدريب أثناء العمل

أحد أساليب التدريب الذي يتم أثناء أداء المتدرب لعمله أو وظيفته ، ويكون المدرب فيه إما الرئيس المباشر أو أحد زملائه في العمل الماهرين . يتميز هذا الأسلوب أنه يسمح للمتدرب بتلقي التعليمات والإرشادات التدريبية وتطبيقها مباشرة في العمل والحصول على تغذية عكسية مباشرة حول صحة التطبيق، وإمكانية تصحيح الأخطاء على الفور ، لذلك وصف بأنه أسلوب تدريب عملي تطبيقي ذو تكلفة قليلة وفائدة كبيرة .

25-One Best Way of Doing Task

طريقة واحدة هي الأفضل لأداء المهمة (العمل)

يعبر هذا المصطلح عن تفكير "فريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor" رائد حركة الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية التي ظهرت في مطلع القرن الماضي ، وذلك فيما يخص أداء العمال

للأعمال المكلفين بها . فقد لاحظ بأنهم يؤدون حركات لا لزوم لها أثناء أدائهم للعمل تستغرق منهم وقتاً دون مبرر أو فائدة . لذلك قام بتصميم طريقة أفضل لأداء العمل ، تعتمد على حذف الحركات الزائدة ، وتحديد الحركات التي يجب أن يقوموا بها ، مع تحديد الزمن اللازم لها ، في معنى لإختصار زمن أداء الأعمال ، حيث وصل في النهاية (حسب اعتقاده) إلى تصميم طريقة أفضل لأداء العمال لأعمالهم ، وسمي إتجاهه الفكري هذا بالمدخل العلمي لتصميم العمل .

26-One-on-One Interview

المقابلة الإفرادية

أحد أساليب تنفيذ المقابلات ، يقوم بموجها كل عضو من أعضاء لجنة المقابلة بمقابلة الفرد الذي تجري مقابلته بشكل إنفرادي ، بحيث يطرح العضو الأسئلة التي يريدونها ويجمع المعلومات ويسجل الملاحظات الخاصة به . والغاية من ذلك تخفيف حدة إنفعال وإرتباك الفرد ، الذي عندما يقابل أعضاء اللجنة فرداً فرداً حيث تكون شدة إنفعاله أقل . إلى جانب ذلك فإن تنفيذ اللقاء بهذا الأسلوب يمنع تأثر أعضاء لجنة المقابلة بآراء بعضهم بعضاً ، مما يوفر درجة أكبر من الموضوعية . ويستخدم هذا الأسلوب بشكل خاص في مجال عملية إختيار الموارد البشرية وتعيينها في المنظمات .

27-One- Price Policy

سياسة السعر الواحد

سياسة يتم بموجبها بيع السلعة أو الخدمة بسعر واحد لجميع الزبائن والعملاء المتعاملين مع المنظمة ، وبنفس الشروط والكمية .

28-One Reason-One Result

السبب واحد والنتيجة واحدة

يمثل هذا المصطلح الإتجاه والتفكير التقليدي في تحليل المشاكل وتخطيط العمل وصنع القرارات، الذي حل محله اليوم التفكير الشبكي . ويشير مفهومه إلى موضوع التبعية ، بمعنى بأنه لكل نتيجة سبب معين ، وبالتالي فهناك طريقة واحدة مثلى There is one Best Way للوصول إلى الحل أو القرار ، ويعود أصل هذا التوجه إلى مؤسس نظرية الإدارة العلمية فريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor .

29-One Superior Only

رئيس واحد فقط

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Unity of Command

وحدة الأمر

30-One-to-One Marketing

التسويق الشخصي

عُرف هذا المفهوم التسويقي منذ القدم ، حيث يعرف المنتج أو البائع زبائنه شخصياً ، ويعرف أذواقهم ، وما اشتروه في الماضي ، ويسعى إلى توطيد علاقته بهم وكسب ثقتهم وولائهم لسلعته ، حتى أنه يقترح عليهم شراء منتج دون آخر بسبب وجود الثقة بينهما ، وهو صادق معهم على الدوام .

31-One-to-One Selling

البيع واحد لواحد

يدخل هذا المصطلح في مجموعة مصطلحات الترويج والبيع الشخصي المباشر ، حيث يعتمد على التحوار مع كل زبون على حده ، لإحداث الرغبة والقناعة لديه بالمنتج . وتتوقف فاعلية هذا التسويق على وجود رغبة لدى الزبون في السماع والمناقشة .

32-Online Banks

مصارف على الخط (عن بعد)

لها تسميات أخرى الصيرفة الإلكترونية ، مصارف عن بعد ، مصارف الإنترنت ، فجميع هذه المسميات معناها واحد هو : إمكانية زبائن المصرف الوصول إلى حساباتهم وإدارتها ، وإجراء دفعات نقدية للوفاء بفواتيرهم ، والإستعلام ، وإجراء الحوالات النقدية محلياً وخارجياً ، والحصول على معلومات عن برامج المصرف وخدماته المقدمة لزبائنه . ويتم ذلك عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يكون بإمكان زبون المصرف وهو في منزله ، أو في مكتبه ، أو في أي مكان آخر حول العالم وعلى مدار الـ 24 ساعة ، الدخول إلى موقع المصرف الإلكتروني وإجراء العمليات السابقة .

33-Open Book Management

الإدارة على المكشوف (المفتوحة)

أحد أنماط الإدارة تعكس مفهوماً بسيطاً وهو : الإفصاح والعلانية عن سير العمل للعاملين في المنظمة ، فكل فرد فيها يشترك ويساعد ويلعب دوراً إيجابياً في إنجاز أعمالها وتحقيق الأرباح ، دعم مركزها التنافسي، ويكون له دور فاعل في حل المشكلات وتخفيض التكاليف ورفع جودة المنتج . فالعاملون يطلعون على بيانات ومعلومات المنظمة (أرقام التكاليف ، والمصاريف ، المبيعات ... الخ) . من هنا نجد أن الأرقام تكون في متناول الجميع ، ويتعلمون كيفية قراءتها ، ويعطون الفرصة لتحريكها إيجابياً . إذاً هي طريقة جديدة للتحفيز الفكري ، وللعلاقة بين الإدارة من جهة والعاملين من جهة ثانية ، فالجميع مسؤول عن تحقيق النتائج الإيجابية ، والجميع له تأثير في نشاط المنظمة ونجاحها .

34-Open Display

العرض المكشوف

عرض السلعة بطريقة مكشوفة أمام المشتري ، بحيث تكون في متناول يده دون الحاجة لمساعدة من قبل البائع ، حيث بإمكانه إمساكها وفحصها . وتستخدم هذه الطريقة في عرض السلع بمتاجر السوبر ماركت وغيرها ذات العلاقة بالخدمة الذاتية .

35-Open Door Policy

سياسة الباب المفتوح

قناة إتصال ياتجاهين وعلاقة مفتوحة ومستمرة بين الرؤساء ومرؤوسيهم ، من خلالها يسمح الرئيس لمرؤوسيه بأن يتصلوا به بشكل مباشر دون وجود عوائق أو حواجز تحول دون هذا الإتصال ، وذلك

لينقلوا له آراءهم ، ومقترحاتهم ، وشكاواهم ... الخ . ولا يقتصر هذا الإتصال على الإصغاء ، بل مناقشتهم وتبادل الرأي معهم حول ما ينقلوه إليه .

التضخم المفتوح 36-Open Inflation

يحدث التضخم الإقتصادي المفتوح عندما ترتفع الأسعار إستجابة لزيادة الطلب العام المسمى بالإنفاق الحكومي ، حيث ترتفع أسعار السلع والخدمات بشكل علني . ويحدث هذا التضخم في الدول ذات الإقتصاد الحر .

المكتب المفتوح 37-Open Office

طابق (أو مساحة) غير مقسم إلى غرف وجدران ، يجلس أو يعمل فيه مجموعة من العاملين مع بعضهم . والغاية من ذلك تجميع أوجه النشاط ذات العلاقة مع بعضها ومن يؤديها في مكان واحد ، لتسهيل إنسياب العمل والإتصال والرقابة على أداء العاملين بسهولة وتقليل تكلفة البناء .

نظام دفع الرواتب والأجور المفتوح 38-Open –Pay System

أسلوب تقليدي كان يستخدم (ومازال) في دفع تعويضات العاملين في المنظمة . بموجبه ينظم شهرياً قائمة بتعويضاتهم ، ويقوم كل فرد بالتوقيع بجانب اسمه ويستلم تعويضه . في هذه الحالة بإمكانه أن يعرف تعويض الأفراد الذين هم بجانب اسمه ، وبالتالي لا يوفر هذا النظام السرية والخصوصية في دفع تعويضات العاملين .

سؤال مفتوح 39-Open Question

أحد أنواع الأسئلة التي تستخدم في مجال إجراء المقابلات لجمع المعلومات وإستقصاءات الرأي ، حيث تكون الإجابة عن السؤال مفتوحة وليست محددة ، كأن نقول مثلاً ما هو رأيك في موضوع كذا ؟ . يتميز هذا النوع من الأسئلة أنه يسمح بالحصول على معلومات وفيرة ، لأنه يعطي للمتحدث حرية الكلام والتعبير عن رأيه دون وجود قيود ، لكنه في المقابل يستغرق وقتاً طويلاً .

مدير تشغيلي (عملياتي) 40-Operating Manager

هو الذي يصنع قرارات تهتم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل مباشر ، من خلال ما تحققه (قراراته) من خفض للتكاليف وقيمة مضافة وأرباح وعوائد أخرى . وتصب قرارات هذا المدير وتنفذ في قاعدة الهرم الإداري العمال Bottom – Line ، وبالتالي يكون على تماس مباشر معهم .

إمدادات (مواد) تشغيلية 41-Operating Supplies

هي المواد الأولية التي تستخدم في عمليات التصنيع كمواد مساعدة ولا تدخل في عملية تصنيع المنتج النهائي بشكل مباشر . ومن هذه المواد الوقود ، الزيوت ، الشحوم ، مواد تنظيف ، مواد مكتبية . وتستهلك هذه المواد خلال فترة التشغيل والصيانة .

42-Operational Authority

السلطة التشغيلية

تمارس هذه السلطة عادة من قبل الإدارة المباشرة التي تصنع قرارات تضع من خلالها قرارات المستويات الإدارية الأعلى موضع التنفيذ في قاعدة الهرم التنظيمي .

43-Operational Decisions

قرارات تشغيلية

تتم القرارات التشغيلية (التي يسميها بعضهم بالقرارات الروتينية) بأمور المنظمة اليومية ، وبالتالي فهي تقع ضمن التخطيط القصير الأجل ، وتتخذ عادة في المستوى الإداري الأول ، حيث يقوم الرؤساء في هذا المستوى بتطبيق سياسة المنظمة وقواعد العمل فيها ، وتختص في معالجة مشاكل روتينية متكررة كتوزيع العمل ، والشكاوى ، ومراقبة ضبط سير العمل التشغيلي اليومي، وبالتالي فهي لا تحتاج إلى دراسة وتحليل واسعين ، نظراً لتكرار نفس المواقف التي تعالجها . وعليه يمكن القول أن القرار التشغيلي يشتمل على قدر ضئيل وفرص محدودة جداً في ممارسة القرار المبدع والمستقل .

44-Operational Line

الخط التشغيلي

يمثل هذا الخط قاعدة الهرم التنظيمي أي المنفذون أو عمال الإنتاج ، والموظفون الكتبة الذين يضعون خطة العمل موضع التطبيق ، فهؤلاء هم الذين ينفذون العمل والأوامر والتوجيهات الصادرة عن المستويات الإدارية .

45-Operational Planning

التخطيط التشغيلي

يقوم هذا النوع من التخطيط بوضع التفاصيل الخاصة بتنفيذ الخطط وما تتضمنه من أعمال وأنشطة ، لذلك فهو يهتم بالجزئيات ، ويكون على شكل معايير وأرقام تسمح بتقييم التنفيذ والنتائج . ويشمل هذا النوع من التخطيط كافة مجالات العمل داخل المنظمة ، ومن الأمثلة عليه :

- في مجال الإنتاج : تحديد وتخطيط مستلزمات جداول الإنتاج من المواد والقطع ... الخ .
- في مجال التخزين : تحديد مستوى المخزون اللازم لسداد إحتياجات العمل خلال فترة محددة .
- في مجال التمويل : تحديد حجم السيولة اللازمة لمواجهة الإحتياجات النقدية الجارية .

46-Operative Employees

العاملون التشغيليون

يمثلون العمال والموظفين الذين ينفذون العمليات بمراحلها وإجراءاتها ، وفق الأنظمة والسياسات وقرارات وتوجيهات المستويات الإدارية في المنظمة ، وبالتالي يمثل هؤلاء قاعدة الهرم التنظيمي لأية منظمة .

47-Operative Professionals

المهنيون التشغيليون

مصطلح يطلق على كل من يعمل في المجالات الفنية غير الرئاسية داخل المنظمات ، ومن هؤلاء على سبيل المثال : المهندسون ، المحاسبون ، السكرتارية ، العمال الصناعيون الخ .

48-Opinion

الرأي

هو تقييم ذاتي شخصي نابع من تفاعل معتقدات وإتجاهات وخبرات ودوافع وميول وعواطف الفرد حيال موقف أو موضوع معين ، وبالتالي فهو إستجابة فكرية ذهنية لمؤثر خارجي يواجهه الفرد ، وقد تكون هذه الإستجابة موضوعية أو غير موضوعية .

49-Opportunity Cost

تكلفة الفرصة الضائعة

تمثل الخسارة المالية وغير المالية (معنوية) التي تتحملها المنظمة نتيجة عدم إستثمارها لفرصة (تقديم سلعة أو خدمة جديدة ذات نفع لها وللمستهلك) متاحة لها في السوق ، وقام باستثمارها منافس لها .

50-Optimal Decision

القرار الأمثل

يقصد به القرار الأفضل الذي يصل إليه صانع ومتخذ القرار، عن طريق وضع عدة بدائل متاحة محسوب نتائجها بشكل مسبق ، ليفاضل بينها وفق معايير محددة ، ليتم إختيار أفضلها وأحسنها ، وهو الذي نسميه بالقرار الأمثل .

51-Optimistic Time Estimate

تقدير الزمن التفاؤلي

مصطلح يستخدم في مجال أسلوب متابعة وتقييم البرامج (PERT) وهو أحد الأساليب الكمية في إتخاذ القرارات ، ويشير إلى الزمن الذي يُتوقع أن يتم فيه تنفيذ النشاط إذا تم كل شيء وفق المطلوب وبالإمكانات المتاحة ، أي أنه الزمن الذي يفترض أفضل الظروف المتوقعة (أحسن الاحتمالات) ويمثل الحد الأدنى الذي يمكن أن يستغرقه النشاط .

52- Optimized Production Technology System (OPT)

نظام تكنولوجيا الإنتاج الأمثل

نظام محوسب لتخطيط الإنتاج يقوم على تحديد مراكز العمل الأساسية في المصنع (العمل ، الآلات) من أجل توجيه الموارد (تخصيصها) الخاصة والمتعلقة بعمليات التصنيع والإنتاج ، بغية تعظيم الإنتاج (المخرجات) وخفض المخزون ، وتقليص النفقات التشغيلية . ويقوم هذا النظام على الأفكار الأساسية التالية :

- التمييز بين العمليات الأساسية والعمليات الثانوية ، فالأساسية يجب أن تُستغل بنسبة 100% والتحسينات يجب أن تنصب عليها من أجل زيادة مخرجاتها .

- يجب التمييز بين الإستغلال بكفاءة أي ما يستطيع العامل أو الآلة عمله ، وبين النشاط بفاعلية أي ما يجب على العامل والآلة عمله ، فالكفاءة هي معيار جزئي بينما الفاعلية هي معيار النظام الكلي أي معيار كلي .
- لا تتم عملية نقل المنتج تحت التصنيع بين مراحل تصنيعه وفق معيار أن تكون الوجبة مساوية لوجبة التشغيل في المرحلة اللاحقة ، بل يمكن أن يتم نقل الوجبة (الكمية) المنتجة في المرحلة السابقة إلى المرحلة التالية وإن لم تنته الوجبة التالية من تصنيع كامل منتجها ، وهذا يخالف المدخل التقليدي الذي يؤكد بأن الكمية المنقولة من المرحلة السابقة يجب أن تكون معادلة للكمية المنتجة في المرحلة التالية .

53-Oral Communication

الاتصال الشفهي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Verbal Communication الاتصال اللفظي

54-Order

أمر

كل ما يصدر من الرئيس إلى الرؤوس من أوامر وتوجيهات للقيام بعمل أو الامتناع عنه في ظرف معين ، وبالتالي فهو إلزامي ، لأنه صادر عن شخص يمتلك الحق أو السلطة في إصداره .

55-Order Fullfillment Process

عملية تلبية أمر الشراء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Order -to- Payment Process

56-Order Getter

الباحثون عن طلبيات البيع

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة المبيعات ، ويشير معناه إلى مندوبي المبيعات الذين يعملون في السوق بحثاً عن الزبائن المرتقبين ، وإتمام صفقة بيع معهم .

57-Order Principle

مبدأ الانتظام والترتيب

هو أحد مبادئ الإدارة وله نوعين : الأول مادي ويشير معناه إلى أن يكون لكل شيء مادي مكان محدد له ومعروف ، من أجل سهولة الوصول إليه وعدم فقدانه . الثاني إجتماعي ويشير إلى ضرورة وجود مكان مخصص أيضاً ومعروف لكل فرد يعمل في المنظمة ، وأن يتم إختياره بشكل مناسب وتعيينه في وظيفة مناسبة أيضاً .

58-Order Takers

منفذو الطلبيات

يستخدم هذا المصطلح في مجال عمل إدارة المبيعات ، ويشير معناه إلى رجال البيع الذين يستلمون أوامر الشراء ويتمون عمليات البيع مع الزبائن الدائمين أو المتكررين ، وبالتالي يعتبر عملهم ذي صبغة روتينية .

59-Order-to-Payment Process

عملية تلبية أوامر الشراء

يقصد بهذا المصطلح كافة مراحل وإجراءات تلبية أوامر شراء عملاء أو زبائن المنظمة ، وذلك من بدايتها وهي إستلام طلب الزبون ، وحتى نهايتها وهي دفعه لقيمة البضاعة وتوريدها إليه مع الفواتير .

60-Organical Organization

منظمة (تنظيم) عضوية

هي التي يتلون طابع العمل الإداري والتنظيمي فيها بأفكار ومفاهيم النظرية السلوكية في الإدارة، وتتصف بالخصائص التالية :

- النظرة للمنظمة والعمل فيها نظرة كلية والخلية التي تتكون منها هي الجماعة وليس الفرد ، وبالتالي فالتعاون والعمل الجماعي والمشاركة في صنع القرارات والحوافز المعنوية شيء أساسي فيها ،
- الإعتماد على المرونة والحرية في العمل ، وتفويض السلطة .
- عدم المبالغة في تقسيم العمل والتخصص فيه .
- عدم مقاومة التنظيم غير الرسمي ، بل التقرب منه والتعاون معه .
- الإتصال الرسمي يجب أن يكون في كافة الإتجاهات لتحقيق التفاعل بين العاملين .

61-Organization

المنظمة

هي كيان قانوني يأخذ شكل تجمع بشري يعمل بشكل جماعي تعاوني منسق لتحقيق أهداف محددة مسبقاً، في ظل ظروف بيئية محيطة تؤثر في نشاط هذا الكيان ، الذي عليه التأقلم معها . وداخل هذا الكيان ، وحدات إدارية فيها رؤساء ومرووسين لكل منهم دور محدد يقوم به في نسق واحد إجتماعي مترابط ، على شكل نظام متكامل يخضع العمل فيه لسياسات وإجراءات وطرق عمل محددة ملزمة للجميع .

62-Organization Bonds

روابط التنظيم

يشير معنى هذا المصطلح ويعبر عن الإعتمادية المتبادلة بين أجزاء ومكونات التنظيم المختلفة وتفاعلها مع بعضها بعضاً ضمن ما يسمى بالمنظمة .

63-Organization Components

مكونات المنظمة

يقصد بالمكونات هنا العناصر التي تتكون منها أية منظمة أيا كان نوعها وطبيعة عملها ، وهذه المكونات خمسة هي مايلي :

- الهدف Objective (أو الرسالة) .

- الأفراد العاملين Individuals .
- الوظيفة أو المهمة Task (النشاط النوعي الذي تمارسه المنظمة) .
- التقنية Technology .
- الهيكل التنظيمي Organizational Structure .

64-Organization Culture

ثقافة المنظمة (الثقافة التنظيمية)

بيئة إجتماعية تشتمل على مجموعة من القيم ، والعادات ، والمعتقدات المشتركة داخل المنظمة ، تتفاعل مع بعضها ومع هيكل المنظمة الرسمي ، لينتج عنها قواعد سلوكية إيجابية ، يتوجب على جميع العاملين فيها التقيد والتحلي بها خلال ممارسة أعمالهم داخلها ، وعلاقات بعضهم مع بعض ومع الغير . وبالتالي فثقافة المنظمة هي بمثابة دستور أخلاقي ، يصهر السلوكات والتصرفات داخلها في غط سلوكي موحد ، فيجعل لغة السلوك فيها لغة واحدة مشتركة ، بحيث يوجهه لخدمة رسالتها وغايتها ، وخدمة المجتمع الذي تعمل فيه .

65-Organization Culture Indoctrination

نَشْرَبُ ثقافة المنظمة

يقصد بالتشرب هنا التعلم والإلمام العميق لثقافة المنظمة من قبل العاملين لديها ، وبالتالي فتشرب الثقافة هنا ليست مسألة تلقين لمضمونها ، بل هو شرح واضح ومستفيض لها ، والتأكد من أن العاملين قد فهموها جيداً ، وأنهم أصبحوا قادرين على الالتزام والتقيد بها ، وأنها أصبحت جزءاً من كيان عملهم في المنظمة ، وأنها الدستور الذي يحكم سلوك الجميع .

66-Organization Development – Doctor Patient Model

نموذج الطبيب والمريض في تنمية المنظمة

هو أحد النماذج المستخدمة في مجال تطوير أو تنمية المنظمات ، حيث ينظر إلى المنظمة كأنها مريض ، تُعرض حالته المرضية على طبيب مؤهل أكاديمياً ولديه خبرة جيدة ، ليصف له العلاج المناسب ، هذا الطبيب هو مستشار (أو مستشارو) عملية التطوير في المنظمة .

67-Organization Direction

إتجاه المنظمة

يمثل إتجاه المنظمة رسالتها ورؤيتها المستقبلية ، أي الصورة التي تريد أن تظهر بها مستقبلاً ، أو ما تريد أن تكون عليه في الأجل البعيد ، وبالتالي فإن اتجاه المنظمة يمثل ويوضح طموحها المستقبلي بما نسمة بأهدافها المستقبلية . ويحدد إتجاه المنظمة أيضاً القيم والمعتقدات التنظيمية التي سوف يعتنقها كل من يعمل فيها في أدائه وسلوكه داخلها ، وكلك الفلسفة الإدارية التي سوف تطبقها في ممارستها في سبيل الوصول إلى الطموحات أو الأهداف المستقبلية .

68-Organization Human Resources

موارد المنظمة البشرية

كل من يعمل في المنظمة أي جميع العاملين فيها ذكور وإناث ، وعلى مختلف فئاتهم الوظيفية ، ومهاراتهم ، وتخصصاتهم ، ومستوياتهم الإدارية .

69-Organization Infrastructure

بنية المنظمة التحتية

تمثل بنية المنظمة التحتية إمكاناتها المادية (رأس المال ، آلات وتجهيزات .. الخ) وغير المادية (رسالة المنظمة ، ثقافتها التنظيمية ، مهاراتها البشرية ... الخ) التي من خلالها تتمكن من أداء مهامها ونشاطاتها في سبيل تحقيق أهدافها ، والمحافظة على بقائها واستمراريتها .

70-Organization Information System

نظام معلومات المنظمة

هو نظام مركب أو مؤلف من أنظمة معلومات إدارية فرعية (نظام معلومات الإنتاج ، نظام معلومات الشراء ... الخ) متكاملة مع بعضها ، حيث يقوم هذا النظام الكلي بربط الأنظمة الفرعية في نظام معلومات واحد .

71-Organization Job Design

تصميم عمل المنظمة

نشاط إداري وفني بآن واحد يتم من خلاله تحديد الأطر العامة لتنفيذ عمل المنظمة وتحقيق هدفها وذلك وفق المراحل التالية :

- تحديد عدد ونوعية الأعمال الرئيسة اللازمة لتحقيق هدف المنظمة الكلي .
- تحديد أهداف (الإنجازات) الأعمال الرئيسة التي تعبر عن معايير الأداء فيها .
- تحديد الإطار العام لمهمة ومسؤولية كل مدير في كافة المستويات الإدارية .
- تحديد مراحل تنفيذ العمل الرئيس الواحد من بدايته وحتى نهايته .
- تحديد بيئة العمل المادية وظروفها لكل عمل رئيس (خصائص العمل) .
- تحديد الأعمال الفرعية (الوظائف) التي يحتاجها عمل كل مدير مع تحديد مهمة ومسؤولية كل منها .
- تحديد الآلات والتجهيزات والأدوات اللازمة لتنفيذ الأعمال وطريقة إستخدامها .
- تحديد أسلوب أداء الأعمال .

72-Organization Learning & Training Climate

مناخ المنظمة التعليمي التدريبي

هو العوامل والظروف المادية ، والنفسية والاجتماعية السائدة في مكان العمل التي تلعب دوراً مؤثراً في فاعلية تعلم وتدريب العاملين ، وفي نقل ما يتعلموه ويتدربوا عليه إلى الواقع العملي وإلى أدائهم . وتشمل

الظروف المادية : نظم وسياسات وإجراءات العمل ، الضوضاء ، الحرارة ، عبء العمل الخ . أما العوامل النفسية والاجتماعية فتشمل : العادات ، الاتجاهات ، العلاقات بين المديرين والمرؤوسين ، الاحترام والتقدير ... الخ . ويمكن القول أن مسألة المناخ التدريبي في المنظمة مسألة هامة جداً ، فإذا كان جيداً ومناسباً فإنه يُمكن المتدرب من تطبيق ما تدرب عليه ، وبالتالي تكون عملية تعلمه وتدريبه قد نجحت والعكس من ذلك صحيح .

73-Organization Life -Cycle

دورة حياة المنظمة

تعتبر دورة حياة المنظمة عن المراحل التي يمر بها نشاطها منذ إنشائها وحتى زوالها وهذه المراحل هي ما يلي: المرحلة الأولى وتسمى بالولادة وتعتبر عن مرحلة بداية النشاط ، المرحلة الثانية وتسمى بمرحلة النمو التي تسعى فيها المنظمة إلى توسيع أعمالها والإنتشار ، المرحلة الثالثة وتدعى بالنضوج التي يصل نشاط المنظمة فيها إلى أوجه والأرباح وفيرة ، المرحلة الرابعة وتسمى بالإنكماش حيث يبدأ منحى نشاط المنظمة بالإنحدار ، أما المرحلة الأخيرة فهي مرحلة الزوال التي فيها تبدأ المنظمة بالهرم وتحقيق الخسائر مما يستوجب الأمر إنهاء حياتها ووجودها . وتجدر الإشارة إلى أنه ليس بالضرورة أن تمر جميع المنظمات بكل هذه المراحل، فقد تنتهي منظمة ما في المرحلة الثانية لسبب ما أدى إلى فشلها .

74-Organization Mission

رسالة المنظمة

هي تعبير واضح لما تريد أن تكون عليه المنظمة مستقبلاً ، وبالتالي فهي تمثل صورتها المستقبلية وما تريد إنجازه ، وإلى أين تريد الوصول إليه في مسيرتها ، وبالتالي فهي بمثابة الطموح المشترك لكل من يعمل فيها ، وتحقيقها لا يكون في الأمد القصير أو المتوسط ، بل يكون في الأمد الطويل ، ويمكن تشبيهها بمثابة الدستور الذي في ظله وضوئه تنظم وتنفذ جميع شؤون المنظمة .

75-Organization Shared Values

قيم المنظمة المشتركة

جزء أساسي من ثقافة المنظمة التنظيمية التي تسود أوساط العاملين فيها ، وتشمل الجوانب الأخلاقية الحسنة التي يجب الإيمان بها وإعتبارها الموجه لسلوكياتهم فيها ، فهي بمثابة أداة لتوحيد أنماط سلوك جميع العاملين في المنظمة وصهرها في بوتقة واحدة وتوجيهها نحو تحقيق رؤيتها المستقبلية ورسالتها .

76-Organization Task Environment

بيئة مهمة المنظمة

تشتمل هذه البيئة على أصحاب العلاقة Stakeholders ، أي جميع الأطراف الذين لهم تأثير في نشاط المنظمة ومهمتها ، وهذا التأثير إما أن يكون إيجابياً أو سلبياً وهؤلاء هم : الزبائن ، الملاك ، المزودون ، الموزعون ، المقرضون ، النقابة ، الحكومة ، الجمهور العام .

77-Organizational Analysis

التحليل التنظيمي

عملية يتم بموجبها جمع معلومات ميدانية عن واقع العمل والأداء الكلي (أو جزءاً منه في المنظمة ، وتشخيصها للوصول إلى نتائج توضح وتقيم هذا الواقع بإيجابياته وسلبياته ، من أجل إدخال تغييرات جذرية شاملة ، أو جزئية ، أو إجراء بعض التعديلات ، من أجل تطوير هذا الواقع وتحسينه ورفع كفاءته وفعاليته . وبالتالي يمكن القول أن التحليل التنظيمي هو القاعدة أو الأساس الذي يقوم عليه تطوير ، وتحسين الأداء التنظيمي في المنظمة وزيادة فاعليته . وتشتمل عملية جمع المعلومات وتحليلها على أمور كثيرة مثل : أهداف المنظمة ، وظائفها ، النمط القيادي السائد ، علاقات السلطة ، تفويض السلطة ، درجة المركزية واللامركزية ، معدل نمو المنظمة ، إنتاجية المنظمة والفرد ... الخ . إذاً يمكن القول أن التحليل التنظيمي هو عملية تهدف إلى تقييم فاعلية الأداء التنظيمي ، وتشتمل على جوانب كثيرة للتعرف على :

- مدى واقعية أهداف المنظمة .
- مدى التوافق بين الهيكل التنظيمي الحالي ومتطلبات العمل في المنظمة .
- مدى سهولة الاتصالات .
- مدى فاعلية الرقابة الإدارية والمالية .
- مدى سهولة التنسيق .
- الإزدواجية والتداخل في الأعمال والمهام والسلطات .
- تفويض السلطة وتكافؤ السلطة والمسؤولية .
- مدى تطبيق مبدأ نطاق الإشراف أو الإدارة المناسب وعلاقته بعدد المستويات الإدارية .
- مدى سهولة طرق وإجراءات العمل .
- مدى كفاءة عمليات التعلم والتدريب .
- مستوى الروح المعنوية السائد بين العاملين (الرضى الوظيفي) وأسبابه .

78-Organizational Behavior

السلوك التنظيمي

السلوك الإنساني هو كل ما يصدر عن الإنسان من إستجابات حركية وعقلية واجتماعية عندما يواجه بموقف معين ، وقد أصبح من المعروف أن وراء كل سلوك دافعاً ومسبباً يوجهه وجهة معينة ومحددة لتحقيق غاية أو هدف معين . فسلوك البشر جميعهم يكمن وراءه مسببات مختلفة ومتنوعة ، فتصرفات الأفراد من أفعال لا تأتي من فراغ ، بل هي ناتجة عن مواقف معينة يواجهونها في حياتهم ، وهذه المواقف محكومة بالفرد والبيئة التي يعيش فيها . وحتى تتمكن المنظمة والمديرون من الحصول على السلوك التنظيمي (الإنساني) المرغوب من قبل العاملين فيها ، لا بد لهم من أن يدرسوا ويفهموا هذا السلوك ،

ويعرفوا دوافعه ومسبباته وأهدافه ، حتى يتمكنوا من وضع السبل التي تساعد على توجيهه الوجهة المطلوبة ، ويكسبوا العاملين أنماطاً سلوكية تنظيمية تخدمهم وتخدم مصلحة العمل والمنظمة . فقد بات من الضروري أن يفهموا الشخصية الإنسانية ودوافعها ومكوناتها ، وكيف يتعلم ويدرك الأفراد المواقف والظروف ، ليتمكن كل مدير أن يقوم بعملية التوجيه والإرشاد على الوجه الأكمل ، وليعلم مرؤوسيه النمط السلوكي الإيجابي ، وهذا لن يأتي إلا بعد فهم السلوك التنظيمي داخل المنظمة .

79-Organizational Career Paths Planning

تخطيط المسارات الوظيفية التنظيمية

يقصد به تحديد المسالك (الممرات) أو الخطوط المرنة التي توضح مجموعة الوظائف التي يمكن أن يتدرج فيها موظفو المنظمة أو ينتقلوا إليها خلال حياتهم الوظيفية ، وذلك إما عمودياً عبر المستويات التنظيمية من قاعدة الهيكل التنظيمي حتى قمته ويسمى هذا الانتقال بالترقية ، أو أفقياً فتسمى بالنقل الوظيفي الأفقي . ويبدأ المسار عادة بوظيفة دنيا وينتهي في وظيفة عليا في مستوى إداري أعلى ، وما بين هاتين الوظيفتين تقع عدة وظائف يتدرج فيها الموظف رأسياً أو ينتقل إليها أفقياً خلال حياته الوظيفية ، وعدد الوظائف الواقعة على المسار الواحد يختلف من مسار إلى مسار آخر ، حسب طبيعة تخصص المسار ، الذي هو يحدد طوله .

80-Organizational Change

التغيير التنظيمي

نشاط يهدف أساساً إلى إحداث تغييرات في بعض أو في جميع العناصر التي تتكون منها المنظمة ، من أجل مواجهة بعض التغييرات والأحداث المؤثرة فيها ، التي تحدث بداخلها أو خارجها في البيئة التي تعيش في كنفها ، وذلك من أجل تحسين قدرتها على حل المشكلات ، وتطوير نفسها والتكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية ، فنحن نعيش عصراً سمته الأساسية التغيير . ويتم هذا الأمر عن طريق إدخال التغيير المناسب في المجال المادي أو البشري أو الإثنين معاً ، بما يتماشى ويتوافق مع التغيير البيئي الذي حدث . وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى نقطة حساسة وجوهرية هي : أنه ليس بالضرورة أن ينتج عن كل تغيير تقوم به المنظمة تطوير تنظيمي ، فهناك بعض التغييرات التي تقوم بها المنظمات من أجل التكيف والتواءم مع بعض التغييرات البيئية . فعلى سبيل المثال قد تضطر إحدى المنظمات الإنتاجية أن تخفض مستوى جودة السلعة التي تنتجها من أجل أن يكون سعرها تنافسياً في السوق .

81-Organizational Chart

خريطة تنظيمية

الخريطة التنظيمية شكل أو رسم بياني ، يوضح الهيكل التنظيمي الذي يقوم عليه بنية المنظمة الكلية ، وهي توضح الأمور الجوهرية التالية :

- الأنشطة الرئيسة والفرعية التي تقوم بها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها .
- التقسيمات الإدارية الرئيسة والفرعية التي تشتمل عليها المنظمة .

- عدد المستويات الإدارية .
- نطاق الإدارة على مستوى الوحدات الإدارية .
- خطوط السلطة بكافة أنواعها والتي تربط أجزاء المنظمة بعضها ببعض ، حيث تمثل العلاقات التي تربط بينها .
- مواقع الإدارات عبر المستويات الإدارية .
- مراكز صنع القرارات والمسؤولية (المناصب الإدارية) .
- المجالس واللجان الدائمة .

82-Organizational Citizenship Behavior

سلوكيات المواطنة التنظيمية

هي سلوكيات طوعية تصدر عن العاملين في المنظمة ، أي أنها غير مرتبطة بالأنظمة واللوائح والقوانين والدور الرسمي الذي يؤديه الفرد في المنظمة ، بل هي نابعة من إنتماء الفرد للمنظمة التي يعمل فيها وولائه وحبها لها ، وتشتمل هذه السلوكيات على مايلي :

- التفاني في العمل ، أي الأداء فوق ما يطلبه الوصف الوظيفي للعمل .
- التسامح والروح الرياضية والتأقلم مع أي وضع .
- تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية .
- الالتزام الطوعي أو الوجداني .
- الخوف على سمعة المنظمة وممتلكاتها .
- شعور الفرد بأنه جزء من المنظمة ومستقبله مرتبط بها ونجاحها .

وتنشأ المواطنة نتيجة لإستراتيجية تحفيز مادي ، ومعنوي ، وفكري جيدة تقوم المنظمة بتنفيذها ، وجعل المورد البشري شريكاً وليس أجيراً وجزءاً من رسالتها وفلسفتها الإدارية .

83-Organizational Climate

المناخ التنظيمي

ويقصد به البيئة الداخلية التي يمارس فيها العاملون أعمالهم ومهامهم داخل المنظمة . وينقسم هذا المناخ إلى قسمين : الأول مادي ويسمى بظروف ومناخ العمل المادي كالإضاءة ، التهوية ، النظافة الخ . الثاني ويمثل بيئة العمل النفسية والاجتماعية التي تشتمل على طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين ، طبيعة معاملة الإدارة لهم ، النظرة إليهم ، الصراع التنظيمي ... الخ. والمناخ التنظيمي إما أن يكون إيجابياً يساعد على العمل أو العكس سلبياً .

84-Organizational Commitment

الالتزام التنظيمي

يقصد به طاعة العاملين وإمتثالهم لأنظمة وسياسات المنظمة وقواعد العمل فيها ، والمحافظة على سمعتها

وممتلكاتها ، وطاعة الأوامر ، وتنفيذ التوجيهات ، وأداء العمل وفق ما هو مخطط ومرسوم له . والالتزام إما أن يكون نابعاً عن رغبة وقناعة شخصية من الفرد وحبه للمنظمة وعمله فيها وهنا يكون مصدره شعوره بالانتماء والولاء لها ، أو يكون نابعاً من طمع الفرد بالحوافز المالية والترقية... الخ ، أو تفادياً للعقوبات المسلكية . لا شك أن الالتزام الأول هو الأفضل ، لأنه نابع من مصدر عاطفي ووجداني وعن قناعة .

85-Organizational Communication **الاتصال التنظيمي**

ويسميه بعضهم بالاتصال المؤسسي ، ويمثل جميع أنواع الاتصال الإنساني الرسمي وغير الرسمي التي تحدث داخل المنظمات ، عبر هياكلها ومستوياتها التنظيمية ، وفي كافة الاتجاهات العمودية والأفقية ، وعلى المستوى الفردي والجماعي ، وباستخدام وسائل اتصال سمعية ، بصرية ، كتابية ، شفوية ، من أجل تسير العمل داخلها وتحقيق التفاعل الإنساني والاجتماعي بين العاملين فيها رؤساء ومرؤوسين .

86-Organizational Conflict **الصراع التنظيمي**

يعبر عن حالة من عدم الاتفاق أو الاختلاف بين شخصين أو أكثر ، أو بين جماعتين وأكثر ، أو بين العاملين وإدارة المنظمة ومالكها . إذا يحدث الصراع التنظيمي على مستويين هما :

- بين الأفراد بسبب خلاف في الرأي ، أو تضارب المصالح ، أو اختلاف القيم والعادات ، أو اختلاف الدين . ومن مظاهره السلبية عدم التعاون ، وضعف التنسيق ، والإنعزالية بين أعضاء الجماعة .

- بين العاملين والمنظمة (مالكوها وإدارتها) : ويشير إلى سوء العلاقة بينهما ، ويحدث بسبب عدم رضى العاملين عن سياسات المنظمة في مجال التوظيف وخاصة الحوافز والمزايا الوظيفية ، وسوء المعاملة... الخ . وينتج عن هذا الصراع عدم الرضى الوظيفي ، وضعف الولاء والانتماء لدى العاملين للمنظمة ، وضعف الفاعلية التنظيمية . ويشير المختصون في مجال التنظيم إلى أن الصراع التنظيمي هو أحد المسببات الرئيسة لضغط العمل لدى العاملين .

87-Organizational Culture **الثقافة التنظيمية**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Organization Culture

ثقافة المنظمة

88-Organizational Decisions **القرارات التنظيمية**

هي تلك القرارات التي يصنعها المديرون في حدود سلطتهم الرسمية داخل المنظمة ، أي ضمن الحدود التي وضعتها لهم السلطة القانونية (أو الرسمية) ، وهي تتعلق بالأمور التي تسير العمل وتدفعه للأمام

داخل المنظمة ، وهذه القرارات يمكن تفويض سلطة صنعها للآخرين أي المرؤوسين دون الإخلال بمبدأ أن المسؤولية لا تفوض . إذاً نجد أن القرار التنظيمي ينعكس أثره على الآخرين داخل المنظمة ، فعندما يتخذ قرار بمنح العاملين في إدارة التسويق مكافأة مالية ، نجد أن هذا القرار قد انعكس على العاملين في التسويق فقط .

89- Organizational Development (OD)

التنمية التنظيمية

هي أحد أشكال تنمية الموارد البشرية تأخذ شكل برامج عامة تشمل جميع العاملين في المنظمة ، وتسعى إلى تغيير الاتجاهات والإدراكات والسلوكيات والتوقعات لدى العاملين بوجه عام والمديرين في الإدارة العليا بشكل خاص ، من أجل تأسيس سلوكيات لدى الموارد البشرية في المنظمة تتوافق مع رسالتها وثقافتها التنظيمية وإستراتيجيتها المستقبلية . لذلك تسعى التنمية التنظيمية إلى إزالة كل العوائق التي تحول دون نمو وتطور الموارد البشرية ، عن طريق إحداث التوافق في اتجاهات وأنماط وسلوك العاملين وإدراكاتهم وصهرها في نمط سلوكي واتجاه واحد يخدم أهداف المنظمة ووجودها . ويمكن القول أن جهود (OD) قائمة على إفتراض أن كل من يعمل في المنظمة لديه الرغبة والحاجة القوية ليتطور وينمو ، ليكون مقبولا من قبل الآخرين في المنظمة ومن قبل المنظمة نفسها أو ذاتها .

90-Organizational Effectiveness

الفاعلية التنظيمية

- تشكل الفاعلية التنظيمية للمنظمة من أربع عناصر أساسية هي :
- الجودة : وتعبر عن مستوى أو مدى الدقة والإتقان في إنجاز العمل وقدرتها على إحداث الرضى والسعادة لدى الزبون ولدى العاملين في الأقسام والإدارات المشتركين في إنجاز مراحل العمل.
 - التكلفة : وتعبر عن المقارنة بين تكلفة إنجاز العمل مع مستوى الجودة المحقق ، ففاعلية التكلفة تعني أن نحقق أعلى جودة بأقل تكلفة ممكنة .
 - الإبداع : ويعبر عن الأفكار الجديدة والتحسينات المستمرة التي تُدخل على العمل والإنتاج داخل المنظمة .
 - التكيف : ويعبر عن قدرة المنظمة والعاملين فيها على التأقلم والتصدي لكافة التغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية .

91-Organizational Fit Criterion

معييار الملاءمة التنظيمية

هي أحد المعايير المستخدمة في إختيار وتعيين الموارد البشرية في المنظمات ، حيث تجري مقارنة الخصائص الشخصية التي يحملها المتقدم لطلب التوظيف مع ثقافة المنظمة التنظيمية وما تشتمل عليه من قيم وعادات

وقواعد سلوكية تحكم وتوجه السلوك الإنساني فيها . فمن خلال المقارنة يمكن الحكم على طالب التوظيف في ما إذا كان بإمكانه التعايش مع هذه الثقافة ومع الآخرين أم لا ، فالتعايش هنا مطلب يجب توفره فيه لقبوله للتعين ، وبالتالي تعتبر الملاءمة التنظيمية قاسم مشترك بين جميع العاملين في المنظمة .

92-Organizational Frustration

الإحباط التنظيمي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Frustration

الإحباط

93-Organizational Functional Structure

الهيكل التنظيمي الوظيفي

أحد أنماط تصميم هياكل المنظمات التنظيمية ، حيث يقسم نشاط المنظمة بموجبه إلى نشاطات أو وظائف رئيسية وفرعية يؤديها أو ينفذها وحدات إدارية متخصصة مثل : وظيفة (إدارة) الإنتاج ، وظيفة التسويق ، وظيفة الشراء ... الخ ، وبالتالي تجمع الإدارة الواحدة أو الوحدة الإدارية رئيساً ومرؤوسين متخصصون في مجال عملها .

94-Organizational Justice

العدالة التنظيمية

معاملة القوى العاملة من قبل إدارة المنظمة التي يعملون فيها معاملة تتصف بالإنصاف والمساواة . فالإنصاف يعني أن يعامل الفرد ويكافئ على قدر جهده ونشاطه وعمله ، أما المساواة فتعني أن يعامل الجميع معاملة واحدة بشأن الحوافز والعقوبات .

95-Organizational Liquidity

السيولة التنظيمية

مفهوم تنظيمي يشير إلى تفعيل الاتصال غير الرسمي بين المديرين والرؤساء ومرؤوسيهـم ، ووضع حد للرسميات بين المستويات التنظيمية التي يشتمل عليها هيكل المنظمة التنظيمي ، فالرسميات Formalities تشكل عائقاً أمام تدفق سير العمل عبر هذه المستويات ، وتخلق فجوة وبعداً في العلاقة بين المديرين والرؤساء ومرؤوسيهـم .

96-Organizational Loyalty

الولاء التنظيمي

إستجابة عاطفية ، نفسية ، إيجابية تحدث لدى العاملين في المنظمة ، نتيجة تقييمهم العام لما تقدمه لهم من إشباع مادي ومعنوي لحاجاتهم ورغباتهم المختلفة ، مما يحدث إتجاهاً وسلوكاً إيجابياً نحوها ونحو عملهم فيها ، فيشعرون بانتماء وإرتباط بها وإلتزام نحوها ونحو وظائفهم التي يؤديونها فيها . في ضوء ذلك يحدث الولاء إذاً عندما تحقق المنظمة ما كان يتوقعه العاملون منها ، أي تحقيق أهدافهم ورغباتهم ، حيث كلما كانت درجة التحقيق عالية زادت درجة الولاء . وتجدر الإشارة إلى أن درجة الولاء متفاوتة بين العاملين ،

وذلك بسبب الفروقات الفردية بينهم مثل : الشخصية ، العمر ، الجنس ، التعليم ، الثقافة ، الاتجاهات ، القيم نحو العمل الخ .

الدليل التنظيمي 97-Organizational Manual

كتب يشتمل على معلومات تتعلق التعريف بالمنظمة : اسمها ، عنوانها ، تاريخ تأسيسها ، رسالتها ، ثقافتها التنظيمية ، أهدافها ، إستراتيجيتها ، تقسيماتها الإدارية ومهامها وسلطاتها .. الخ . وبالتالي فالدليل التنظيمي هو عبارة عن بطاقة شخصية تميز المنظمة عن باقي المنظمات .

الخريطة التنظيمية الرئيسة 98-Organizational Master Chart

ويسمى بعضها بعضهم بالخريطة التنظيمية الأساسية أو الشاملة ، وتقسيماتها الإدارية الرئيسة فقط دون فروعها .

التخطيط التنظيمي 99-Organizational Planning

يشتمل التخطيط التنظيمي على الجوانب الأساسية التالية :

- تحديد وظائف المنظمة الأساسية وفروعها في ضوء أهدافها .
- رسم الخريطة التنظيمية .
- وضع الوصف التنظيمي (تحديد مهام وصلاحيات الوحدات التنظيمية وعلاقاتها ببعضها) .
- وصف الوظائف لتحديد دور الأفراد .
- وضع الدليل التنظيمي .
- وضع سياسات العمل .
- وضع طرق وإجراءات العمل .

التسييس التنظيمي 100-Organizational Politics

ظهر هذا المصطلح في الستينات ويشير مفهومه إلى مايلي : مجموعة الأساليب والمواقف التكتيكية التي يلجأ إليها العاملون في المنظمات ، لإخفاء مقاصدهم ونواياهم التي لا تسمح القوانين والثقافة التنظيمية والأعراف بالإفصاح عنها ، أو التي لا يرغبون بالكشف عنها ، لما يترتب من ضرر أو عداوة أو مساءلة . وتتسم هذه الأساليب عادة بالتستر ، والإدعاء ، واللف والدوران وغيرها من تصرفات ، تجعل أفرادها يظهر على خلاف حقيقتهم .

الموارد التنظيمية 101-Organizational Resources

تمثل هذه الموارد ما تمتلكه المنظمة من إمكانيات وقدرات تمكنها من إغتنام الفرص ومواجهة المخاطر البيئية . وتنقسم الموارد إلى قسمين : موارد بشرية وتمثل الكفاءات والمهارات الإنسانية التي تعمل في المنظمة ، وموارد مادية مثل رأس المال ، البحوث ، الموارد التسويقية ، نظم المعلومات ... الخ .

102-Organizational Stability Strategy إستراتيجية الاستقرار التنظيمي

هي إحدى الإستراتيجيات التنظيمية التي تؤكد على ما يلي : إذا كان هناك شيء ما غير سليم ولا جدوى منه من مكونات المنظمة ، فلا نحاول إصلاحه ، بل نغيره أو نتخلص منه ، وبالتالي فهذه الإستراتيجية تساعد المنظمة وعلى المدى الطويل على تحقيق الاستقرار في أدائها التنظيمي ، وترفع من وتيرة العمل ومستوى جودته ، بسبب عدم وجود شيء غير سليم في مكونات العمل والتنظيم .

103-Organizational Stress الضغوط التنظيمية

مجموعة من المتغيرات أو الظواهر التنظيمية التي تحدث جواً يسوده التوتر والقلق والإضطراب لدى العاملين في المنظمة ، ومن هذه المتغيرات على سبيل المثال : عدم توفر الأمان الوظيفي وخشية العاملين من التسريح ، أو الإحالة المبكرة على التقاعد ، وعدم توفر الجو الديمقراطي والحرية والمرونة في العمل... الخ.

104-Organizational Supplementary Chart الخريطة التنظيمية التكميلية

هي التي تعرض جزءاً من هيكل المنظمة التنظيمي ، أي أنها توضح هيكل إحدى الإدارات الرئيسة (الإنتاج ، أو التسويق... الخ) أو الفروع بكامل تقسيماتها الإدارية .

105-Organizational Technological Competence الكفاءة التنظيمية التكنولوجية

هي نتاج لوحة البحث العلمي في المنظمة الذي تحققه مجموعة الباحثين الذين يعملون في هذه الوحدة الإدارية . ويتمثل هذا النتاج بالإبداعات والإختراعات التي يتوصل لها هؤلاء الباحثين ، من أجل تقديم منتجات أو خدمات جديدة ، أو تحسين الحالية ، من أجل زيادة عدد الزبائن ، والحصول على حصة أكبر من السوق ، وبالتالي النجاح والإستمرار .

106-Organizational Transformational Strategy إستراتيجية التحول التنظيمي

طُرح هذا المصطلح في الثمانينات على أنه إحدى إستراتيجيات التطوير التنظيمي ، وقد رُمز له بحرفين هما (OT) . ويشير مضمون هذه الإستراتيجية إلى التغيير الجذري والتحول السريع الواسع النطاق ، الذي من شأنه أن يغير تعامل المنظمة مع بيئتها ، أو يقلب تقنياتها وأساليب عملها رأساً على عقب ، والذي من شأنه أنه يجعلها تتحول إلى منتجات أو خدمات جديدة . إذا هي إستراتيجية ثورية في حجم التغيير وسرعته.

107-Organized Financial Market سوق مالي منظم

هو أحد السوقين اللذين يتكون منهما السوق المالي الثانوي (أو سوق التداول) ، وهو السوق الذي يتم فيه تداول الأوراق المالية التي تم إصدارها من قبل . ويحكم التداول في السوق المنظم ، مجموعة الأنظمة والإجراءات الرسمية ، ويقتصر التعامل فيه على الأوراق المسجلة لديه .

108-Organized Organizational Conflict صراع تنظيمي منظم

هو مؤشر على ضعف أو سوء العلاقة بين إدارة المنظمة والعاملين لديها ، ويعبر عن عمل أو إجراء أو تصرف أو موقف مخطط ومعد له مسبقاً ومتفق عليه من قبل جماعة من العاملين أو كلهم ، لجماعة سياسة إدارة المنظمة في التعامل معهم ، التي لا تلقى الرضى والقبول من قبلهم . ويترجم هذا الصراع إلى إتخاذ موقف موحد حول تخفيض الإنتاج ، أو الإضراب عن العمل... الخ .

109-Organizing التنظيم

هو أحد عناصر أو مكونات العملية الإدارية أو وظائف المديرين والرؤساء (تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، رقابة) ويشتمل على تحديد الاختصاصات ، والسلطات ، وتوزيع المهام بشكل متوازن ، وتحديد العلاقات لتنسيق سلوك مجموعة من الأفراد (المرووسين) بقصد تحقيق هدف محدد .

110-Originality الأصالة

هي تعبير عن قدرة الفرد على الإتيان بشيء جديد مبتكر لم يصل إليه أحد من قبل ، في مجال العمل والبحث العلمي .

111-Orientation التأهيل الأولي (المبدئي)

يسميه بعضهم بالتدريب الأولي ، لكن هناك إجماع على أنه تعلم أكثر من كونه تدريب ، وهو عبارة عن برامج تصممها المنظمات من أجل تأهيل العاملين الجدد الذين جرى تعيينهم فيها مؤخراً ، للإنضمام والعمل في الوظائف التي جرى تعيينهم فيها . ويتضمن برنامج التأهيل عادة أموراً أساسية هي : إحداث التكيف الاجتماعي لدى العاملين الجدد مع بيئة وجو العمل في المنظمة ، وتعليمهم ممارسة مهام وظائفهم ، وتزويدهم بمعلومات عامة عن المنظمة تتعلق برسالتها ، وثقافتها التنظيمية، وأنظمتها وسياساتها وإجراءاتها، وهيكلها التنظيمي ، والحقوق التي يتمتعون بها والمقدمة لهم من قبل المنظمة .

112-OSCAR مبادئ الإدارة في النظرية الكلاسيكية

كل حرف من حروف هذا المصطلح يشير إلى مبدأ أساسي نادى به النظرية الكلاسيكية في الإدارة ، وفيما يلي معنى كل حرف :

- Objectives الأهداف
- Specialization التخصص

- التنسيق . Co-Ordination
- السلطة . Authority
- المسؤولية . Responsibility

113- Outgoing Mail البريد الصادر

هو أحد المصطلحات المستخدمة في مجال السكرتارية والمحفوظات ، ويقصد به كافة مراسلات المنظمة الموجهة لجهات خارجية .

114-Outdoors Advertising الإعلان عن طريق الملصقات واللافتات

يشتمل هذا الإعلان على اللافتات التي توضع في الأماكن العامة ، والملصقات التي تلصق على وسائل النقل عادة ، والإعلان هنا عبارة عن فكرة محددة وواضحة وبسيطة يراد نقلها إلى الجمهور المستهدف . ويركز هذا الإعلان في العادة على الصورة والألوان والإضاءة أكثر من الرسالة النصية ، لأن الجمهور لا يكون لديه متسع من الوقت عادة ليقراً الرسالة النصية الطويلة الموجودة في الإعلان وهو يمشي في طريق عام أو بمرور حافلة أمامه .

115-Outdoor Training التدريب الخارجي

هو ذلك التدريب الذي يتم أو ينفذ خارج المنظمة وهو نوعان : الأول أن تقوم المنظمة نفسها بتصميم برنامج تدريبي وتنفذه في مكان معين خاص خارجها في فندق مثلاً أو في بيئة طبيعية حسب نوعية المادة التدريبية . والثاني أن ترسل متدربيها إلى مراكز تدريب متخصصة لحضور برامج تدريب خاصة تتوافق مع احتياجاتهم التدريبية . إذاً التدريب خارج أبواب المنظمة تفرضه في الغالب طبيعة المادة التدريبية التي يشتمل عليها برنامج التدريب .

116-Outplacement التسريح من العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Layoff
التسريح

117-Outplacement Assistance مساعدة التعيين الخارجي

خدمة تقدمها المنظمات للعاملين الذين إستغنت عن خدماتهم لديها ، وذلك بالبحث عن فرصة عمل لهم في منظمة أخرى .

118-Outputs مخرجات

هي حويلة ميكانيكية (آليّة) أي نظام التي تشتمل على أربعة عناصر هي : المدخلات ، أنشطة أو عمليات تحويل المدخلات ، التي ينتج عنها مخرجات على شكل سلعة أو خدمة أو معلومة ... الخ صالحة للاستخدام ، ثم التغذية العكسية المرتدة .

119-Outsourced Training

التدريب الخارجي في مراكز تدريب متخصصة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Outdoors Training

120-Outsourcing

مصادر موارد الخدمات الخارجية

مصطلح يعبر عن توجه ظهر في المنظمات في الآونة الأخيرة مفاده : أن المنظمات وفي سبيل تخفيض تكاليفها وزيادة قدرتها على المنافسة ، لجأت إلى منظمات أخرى ذات تخصص عالي من أجل أن تؤدي لها خدمة معينة أو تنتج لها قطعة أو جزء من منتجها بتكلفة أقل عن ما إذا أرادت هي بنفسها أن تؤدي الخدمة أو إنتاج الجزء . فعل سبيل المثال وليس الحصر ، لجأت العديد من المنظمات إلى الاستغناء عن عمال خدمات النظافة لديها وأوكلت هذه الخدمة إلى شركات متخصصة في أعمال التنظيف ، أو أن تسند المنظمة مهمة إستشارية في مجال معين إلى منظمة إستشارية متخصصة لدراساتها و إبداء الرأي فيها ، بدلاً من تعيين إستشاريين لديها لأداء هذه المهمة الإستشارية .

121-Overall Cost Leadership Strategy

إستراتيجية قيادة التكلفة الكلية

توجه تهدف المنظمة من ورائه إلى تحقيق ميزة تنافسية على الآخرين في مجال خفض تكلفة الإنتاج والعمل، بحيث يكون بإمكانها بيع منتجها أو خدمتها بسعر أقل من المنظمات المنافسة ، مما يمكنها من كسب حصة سوقية أكبر وتحقيق عائد استثمار أعلى . ولتخفيض التكلفة وجوه كثيرة يجب دراسة إنعكاسات كل منها . فعلى سبيل المثال تخفيض جودة المنتج هو أحد وسائل التخفيض لكنه يضر بمستوى رضى الزبائن مستقبلاً ، لذلك يجب البحث عن وسائل أخرى أفضل ليس لها منعكسات سلبية ، ومن أبرز هذه الوسائل هي ترشيد الإنفاق الجاري ، والإستهلاك ، والحد من الهدر والإسراف دون مبرر ، التي تسمى جميعها بالتكلفة السلبية .

122-Overcontrol

الرقابة الزائدة

هي التي تتصف بتعددية الإجراءات والمستويات الرقابية اللا لزوم لها ، بشكل تعيق معه سير العمل وتؤخره ، وتشكل عبئاً ثقل كاهل التنفيذ للأعمال دون ضرورة . ويمثل هذا التوجه في مجال الرقابة ، الرقابة التقليدية والبيروقراطية التي تقوم على مبدأ عدم الثقة والشك في كل شيء .

الحساب الجاري المدين 123-Overdraft Account

هو الحساب المصرفي الذي يسمح المصرف بموجه لعميله أن يسحب مبالغ محددة تتجاوز رصيد حسابه لديه وفق ترتيبات معينة ، ولا يعطي المصرف هذا النوع من الحسابات عادة إلا لعملائه المليئين ، والذين مضى على تعاملهم معه فترة طويلة من الزمن ، وكانوا أصحاب سمعة وتعامل حسن معه خلال هذه الفترة.

سحب على المكشوف 124-Overdraw

هو سحب المودع لشيك على المصرف المتعامل معه ، متجاوزاً رصيد حسابه لديه ، أو للتسهيلات المقررة له أساساً .

عمالة فائضة 125-Overemployment

ويقصد بها اليد العاملة أو قوة العمل الزائدة عن حاجة العمل في المنظمة ، وتحدث هذه الزيادة عندما يكون عبء أو كمية العمل أقل من قوة العمل .

سعر زائد 126-Over head Price

هو سعر السلعة الزائد عن سعر السلع المماثلة لها في السوق ، أي أن سعرها أكبر من السعر السائد أو الراجح في السوق للسلع المماثلة لها وهو سعر المنافسة .

سيولة زائدة 127-Over liquidity

ويقصد بها نقدية جاهزة فائضة عن حاجة العمل والمنظمة ، بمعنى آخر أن النقدية المتاحة أو المتوفرة في المنظمة هي أكبر من حاجة إنفاقها الجاري ، ومعروف أن نسبة السيولة المعيارية التي يجب أن تكون في المنظمات هي (1:1) أي أن كل وحدة نقدية من الإلتزامات الجارية أو المتداولة يقابلها وحدة نقدية من السيولة .

وظائف فيما فائض عمالة 128-Overmanned Occupations

هي الوظائف التي يحتاج تنفيذ عبء أو كمية عملها إلى عدد عاملين أقل مما هو موجود أو يعمل فيها فعلياً ، فإذا كان عبء العمل في وظيفة ناسخ على الحاسوب يحتاج إلى خمسة ناسخين ، وكان عدد من يعمل فعلياً في هذه الوظيفة سبعة مثلاً ، إذاً يوجد فائض عدده ناسخين في هذه الوظيفة .

أجر إضافي 129-Overtime Wage

مبلغ من المال يُدفع للعاملين في المنظمة إضافة إلى راتبهم أو أجرهم ، لقاء تكليفهم بعمل إضافي خارج مواعيد العمل الرسمية ، وسواء أكان هذا العمل يدخل ضمن نطاق عملهم الأصلي أو لا يدخل ، وبالتالي لا يستحق الفرد هذا الأجر إلا في حالة تكليفه بالعمل الإضافي ، أي أنه لا يدخل ضمن راتبه أو أجره الأساسي .

130-Overtime Work

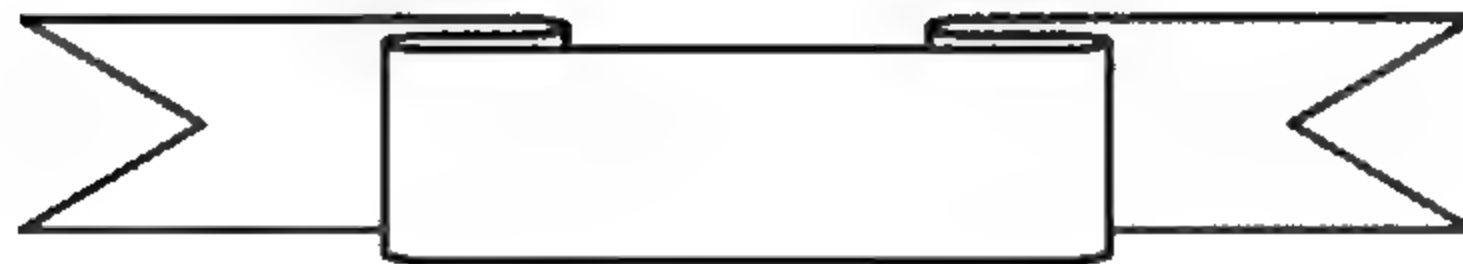
العمل الإضافي

هو العمل الذي يكلف العامل أو الموظف بتنفيذه لفترة زمنية محددة ، وذلك بعد إنتهاء موعد العمل الرسمي ، ولا يشترط أن يكون تنفيذ هذا العمل داخل المنظمة بل يمكن أن يكون خارجها . وينفذ العمل الإضافي في العادة في نفس اليوم بعد إنتهاء ساعات العمل الرسمية ، ويمكن أن ينفذ أيضاً أيام العطلة الرسمية يوم الجمعة والأحد .

131-Owner-Manager

المالك المدير

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة المشروعات الصغيرة ، ليعبر عن أن مالك المشروع ومؤسسه هو بنفسه يديره ولا يستعين بأحد في مهمة إدارته نيابة عنه . وهنا يتوجب أن يتوفر لدى المالك المقدرة والخبرة الإدارية اللازمة ليتمكن من إدارة مشروعه بكفاءة وفاعلية .





1-Pacestting Leadership Style

نمط القدوة القيادية في الأداء العالي المستوى

أحد أنماط القيادة الإدارية التي بموجبها يقوم القائد بوضع معايير أداء عالية المستوى لنفسه ، ليشجع مرؤوسيه بأن يضعوا لأنفسهم أيضاً معايير أداء عالية المستوى . هذا الأمر يتطلب توفر تحفيز ذاتي عالي المستوى لدى المرؤوسين ، ووجود ولاء ومحبة لقائدهم ، لكي يخلق ذلك لديهم الالتزام الطوعي تجاه العمل.

2-Packaging of Good

تغليف السلعة

الغلاف هو العبوة (أو الحاوية) التي توضع فيها السلعة لتقدم إلى السوق والمستهلك ، وهي ليست مسألة غلاف من الكرتون أو إناء زجاجي أو بلاستيكي توضع فيه ، بل هي عملية فنية يراعى فيها جوانب نفسية لجذب المستهلك للشراء . فالتسويق المعاصر ينظر اليوم إلى الغلاف أو العبوة على أنها صورة مرئية ورمز يدل على السلعة تجذب المستهلك لشرائها ، لذلك يجب أن تثير في نفسه الفضول ليعرف ما في داخلها ، وأن تخلق لديه إنطباعاً أولياً عن مستوى جودتها ، فالعبوة الأنيقة لها تأثير إيجابي فيه توحى له بأن السلعة التي بداخلها ذات جودة عالية ، وقد سماها بعضهم بأنها أداة تسويق وبيع صامتة . وبوجه عام تؤخذ الأمور التالية بالإعتبار عند تصميم غلاف السلعة :

- جذب إنتباه المستهلك وإثارة فضوله .
- تمييز السلعة عن باقي السلع المنافسة .
- توفير الحماية للسلعة .
- إستفادة المستهلك من العبوة في أمور أخرى .
- أنيقة لتوحى للمستهلك عن مستوى جودة السلعة التي في داخل العبوة عالياً .

3-Packing List of Goods

قائمة تعبئة البضاعة

يستخدم هذا المصطلح في عمليات شحن البضائع ويشير معناه إلى قائمة تتضمن تفاصيل وأرقام الطرود المعبأة فيها البضاعة ومحتويات كل منها .

4-Paid Time Away From Work

راتب أو أجر الزمن الذي يكون العامل

بعيداً عن العمل

يصنّفه المختصون ضمن بنود التعويض غير المباشر أو أحد المزايا الوظيفية الإضافية التي تقدمها المنظمات للعاملين فيها كحوافز غير مباشرة ويمثل ما يلي :

- راتب عدد أيام الإجازة المرضية .
- راتب الإجازة الطارئة .

- راتب الإجازة الساعية .
- راتب زمن توقف العمل لإعادة تجهيزه ثانية .
- راتب زمن الراحة أثناء العمل .

5-Paid Time Off

الإجازة الإضافية المدفوعة الراتب أو الأجر

عدد محدد من الأيام أو ساعات العمل تسمح للمنظمات لجميع العاملين لديها بالإنقطاع عن أعمالهم على شكل إجازات ممنوحة لهم براتب أو أجر ، وذلك إضافة لعدد أيام إجازاتهم الإدارية السنوية المنصوص عنها في قوانين وتشريعات العمل الحكومية ، وذلك كمنحة أو ميزة وظيفية تقدمها لهم سنوياً ولمرة واحدة أو بشكل دوري مستمر . ومثال عن هذه الإجازات ما يلي : إجازة الحج (لمرة واحدة) ، إجازة الأمومة للنساء ، الإجازات الدينية كعيد الفطر ، والميلاد ، ورأس السنة ... الخ .

6-Paid Vacation

العطلة المدفوعة الراتب أو الأجر

إتجاه سائد لدى بعض المنظمات بمقتضاه تدفع للعاملين لديها ضعف (أحياناً أقل أو أكثر) راتب أو أجر أيام إجازاتهم السنوية أو إجازات العطل الرسمية إذا عملوا فيها ولم ينقطع عن أعمالهم . في هذه الحالة يكون الفرد قد فضل الاستفادة من المال بدلاً من الراحة والاستجمام . وتجدر الإشارة إلى أن الحصول على هذه الميزة طوعي يتوقف على رغبة العاملين .

7-Paired Comparison Method

أسلوب المقارنة المزدوجة

- أحد الأساليب التقليدية المستخدمة في عمليات التقييم وبشكل خاص في تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمات . ويتم التقييم بموجب هذا الأسلوب وفق الأسس التالية :
- يجري التقييم لمجموعة عناصرها (أفراد ، أشياء) متشابهة وليست متماثلة .
 - لا يتم تقييم عناصر المجموعة بشكل إفرادي أي كل عنصر على حده (العنصر ليس وحدة تقييم مستقلة) ، بل بمقارنة العناصر مع بعضها لإختيار الأفضل منها .
 - يتم التقييم بشكل كلي أي مقارنة العنصر ككل مع العناصر الأخرى ككل .
 - تقسيم عناصر المجموعة إلى ثنائيات تضم كل واحدة عنصرين من عناصر المجموعة ، بشرط تحقيق مقارنة العنصر الواحد مع جميع العناصر الأخرى مثال : لدينا مجموعة مكونة من أ ، ب ، ج فتكون الثنائيات كما يلي : (أ مع ب) ، (أ مع ج) ، (ب مع ج) .
 - تقييم كل ثنائية على حده وعن طريق المقارنة يُنتقى عنصر واحد على أنه الأفضل .
- بعد إنتهاء المقارنات والتقييم الثنائي ترتب عناصر المجموعة حسب أفضليتها ، والعنصر الأفضل هو الذي يُقيم ويُنتقى بعدد مرات أكثر من باقي العناصر ، فالذي إنتقى في مثالنا السابق مرتين يأتي ترتيبه

الأول من حيث الكفاءة أو الأفضل ، والذي إنتقي مرة واحدة يكون ترتيبه الثاني ، والذي لم يُنتق ولا مرة يأتي ترتيبه في الأخير .

8-Paperless Management

الإدارة اللاورقية

هي الإدارة التي تعتمد في تنفيذ أعمالها الإجرائية وتبادل المعلومات داخل المنظمة وخارجها على الحاسبات الإلكترونية وشبكات الأعمال التي هي :

- شبكة الإنترنت : وهي شبكة إتصال تربط الحاسبات الموجودة داخل المنظمة ، بحيث تُمكن العاملين الإتصال ببعضهم والحصول على المعلومات التي يريدونها دون أوراق .
- الإكستراييت : التي تسمح للزبائن والموردين وللآخرين الدخول إلى شبكة معلومات المنظمة والحصول على ما يلزمهم من معلومات (دون المعلومات المحجوبة) .
- شبكة الإنترنت : التي تمكن الدخول على مواقع كثيرة خارج المنظمة للحصول على المعلومات .

9-Paradox of Thrift

معضلة الإدخار (الإقتصاد)

يشير مفهوم هذه المعضلة إلى مايلي : إن إنفاق وحدة نقدية من قبل شخص ما يمثل دخلاً بقيمة وحدة نقدية لشخص آخر والعكس من ذلك صحيح . فإدخار وحدة نقدية من قبل شخص ما ، هذا يعني نقصاً قدره وحدة نقدية في دخل شخص آخر . فزيادة معدل الإدخار سيؤدي إلى إنخفاض معدل الإستهلاك بسبب صغر حجم الكتلة النقدية ، الذي بدوره سيقود إلى نقص في معدل الطلب العام على السلع والخدمات ، مما يسبب ركوداً إقتصادياً . لذلك يجب التشجيع على إستثمار المدخرات ، من أجل زيادة حجم الإستثمارات وتحقيق النمو الإقتصادي .

10-Parekson Rule of Time

قاعدة باركسون عن الزمن

تستخدم هذه القاعدة في مجال إدارة الوقت ومفادها : أنه عندما يكون هناك موعد أو تاريخ محدد لإنجاز العمل أو الإنتهاء من مهمة معينة ، يتوجب علينا البدء مباشرة بالعمل أو التنفيذ وإن كان لدينا متسع من الزمن للإنجاز ، وعدم تأجيل البدء لحين إقتراب موعد إنتهاء الإنجاز ، لأن الوقت يكون قد أدر كنا ، وأية مشكلة تحدث ستأخر إنجازنا للعمل أو المهمة .

11-Parity of Authority and Responsibility

تكافؤ السلطة والمسؤولية

هي إحدى مبادئ الإدارة فمن أجل تحقيق تفويض فعال للسلطة ، يجب أن تكون السلطة الممنوحة أو المفوضة للمرؤوس معادلة ، أو على قدر المسؤولية المسندة إليه ، وبالتالي فيؤكد مفهوم التكافؤ ويأخذ في إعتباره أن السلطة المفوضة يجب أن تكون ضمن نطاق كاف يسمح معه إنجاز المهمة المسندة (المسؤولية) . فيظهر الإخلال بمبدأ التكافؤ مثلاً عندما يُمنح المرؤوس سلطة قليلة جداً من أجل إنجاز عمل ما مسند إليه ،

فالمدير الذي عليه إستشارة رئيسه الأعلى قبل صنعه القرارات الروتينية المناسبة تكون سلطته محدودة غير كافية . وكذلك المدير الذي يُكلف ويكون مسؤولاً عن إنتاج المنشأة ضمن تكلفة محددة وشروط نوعية ، يجب أن يكون قادراً ولديه السلطة الكافية لصنع القرارات المتعلقة بشراء المواد الخام وصيانة التجهيزات ، وإختيار وتدريب الأفراد، وتقرير الأساليب الأكثر فاعلية في التصنيع . ويختصار فإن السلطة الممنوحة له يجب أن تكون في نطاق كاف ليقوم بإنجاز الأنشطة المتعلقة به .

برنامج بارنيس للإبداع في حل المشكلة 12-Parnes Creative Problem Solving

قدم هذا البرنامج شخص يدعى " سيدني بارنيس Sidney Parnes " ، الذي إعتبره وسيلة لدعم عملية الإبداع لدى الإنسان ، وقد ظهر البرنامج لأول مرة عام 1967 . لقد أشار بارنيس إلى أن عملية الإبداع في حل المشاكل تمر في خمس مراحل هي :

- مرحلة إيجاد الحقائق : وفيها يتم جمع المعلومات عن المشكلة موضع الإهتمام .
- مرحلة تحديد المشكلة : وفيها يتم صياغة وإيضاح المشكلة بطريقة تعمل على إنتاج أفكار تساعد على حلها ، وهذه الصياغة تكون من خلال المعلومات التي تم جمعها .
- مرحلة إيجاد الأفكار : وهي عبارة عن أفكار يمكن أن تُقدم حلاً للمشكلة .
- مرحلة إيجاد الحل : يتم في هذه المرحلة صياغة معايير لتقييم الأفكار ، وتطبيقها على الأفكار التي تولدت من خلال ما سبق .
- مرحلة التوصل إلى الحل المقبول : الحل المقبول هو أفضل الأفكار التي تم التوصل إليها من خلال المعايير .

عمال غير متفرغين لكامل وقت العمل الرسمي 13- Part-Time Workers

أفراد يعملون في منظمات مختلفة لعدد معين من ساعات العمل اليومية الرسمية ، ويتقاضون أجورهم عادة بشكل يومي وفق عدد الساعات التي إشتغلوها ، ولا يتمتعون بالزايا الوظيفية التي تقدمها المنظمة للعاملين الدائمين لديها المتفرغين . وتلجأ المنظمات إلى هذا النوع من الإستخدام من أجل أمور كثيرة منها: تغطية ضغط عمل خلال فترة زمنية من اليوم ، إذا كان العمل موسمياً ، أو لتخفيض تكلفة العمل ، وقد يكون من أجل تحقيق المرونة في إستخدام القوى العاملة .

سلم نصف مصنعة 14-Partial Manufactured Goods

هي عبارة عن أجزاء و سلع أجري عليها عمليات صناعية سابقة ، تشتريها المنشآت الصناعية لإجراء عمليات صناعية أخرى عليها ، بهدف تحويلها إلى سلع أخرى ذات منافع جديدة ، لإشباع حاجات ورغبات لدى المستهلكين .

15-Partial Privatization

الخصخصة الجزئية

هي عملية بيع لممتلكات الحكومة الإنتاجية والخدمية إلى منظمات القطاع الخاص ، مع احتفاظ الحكومة بجزء من هذه الممتلكات ، وهذه الحالة تصبح الحكومة والقطاع الخاص شريكان .

16-Partial Workers Strike

إضراب عمالي جزئي

إمتناع جزء من العمال عن مباشرة أعمالهم لفترة زمنية معينة بتوجيه من النقابة ، بسبب عدم تلبية مطالبهم من قبل المنظمة (أو الحكومة) ، كوسيلة ضغط للإستجابة لهذه المطالب ، أما الجزء الذي لم يضرب فيباشر عمله . ويحدث هذا النوع من الإضراب في مجال الخدمات الحساسة كالنقل مثلاً ، وذلك لكي لا يُشل العمل بشكل كلي وكامل إذا حدث إضراب كامل .

17-Participating Bonds

السندات المشاركة بالأرباح

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، بموجبها يُعطى المستثمر حامل السند الحق بالمشاركة في جزء من أرباح الشركة التي حققتها ، إضافة إلى الفوائد المترتبة عليها .

18-Participations Loan

قرض المشاركات

تحتاج بعض الشركات الكبيرة لإقتراض مبالغ كبيرة من الأموال من المصرف تفوق إمكانياته على تمويلها ، لذلك يلجأ إلى مصارف أخرى لمشاركته في تغطية المبلغ المطلوب إقتراضه ، ويكون هو المسؤول عادة عن تنفيذ إجراءات منح القرض بعد التشاور معهم ، وتكون مسؤولية القرض مسؤولية جماعية .

19-Paternity Leadership

القيادة الأبوية

هي القيادة التي تتصف بالأبوة والرجولة والقوة ، والخوف الشديد على التابعين (الأبناء) ومستقبلهم الوظيفي ، فالقائد الأب يعمل على تنشئة مرؤوسيه النشأة الصالحة في العمل ، ويمدهم بالعون والمساعدة ، ويطور ويحسن أداءهم باستمرار ، ويخاف على مستقبلهم الوظيفي ، ولا مانع لديه أن يتفوقوا عليه في العمل ، ويستخدم العقاب الشديد أحياناً في سبيل تصحيح أخطائهم (الأب يحرم ابنه من المصروف واللعب عندما لا يدرس دروسه) . والقائد الأبوي ويسبب حبه لمرؤوسيه يتدخل في شؤونهم (من خوفه عليهم) ومراقبتهم مراقبة شديدة ، ليضمن عدم إنحرافهم في العمل ، وقد يكون ديكتاتورياً وعنيفاً في بعض الأحيان وعند الضرورة (فالأب يضرب ابنه أحياناً) .

20-Path and Goal Leadership Theory

نظرية المسار والهدف

صاحب هذه النظرية هو "روبرت هاوس Robert House" الذي يؤكد على أن القائد الفعال هو الذي يسمح بمشاركة مرؤوسيه بتحديد أهداف أعمالهم ، والمسارات التي يتوجب عليهم المضي فيها

للوصول إليها وإنجازها ، وتدريبهم وتحفيزهم ، وإزالة العقبات التي تعترض مساراتهم . وقد حددت هذه النظرية أربعة أنماط من السلوك يتوجب على القائد تبنيها وهي :

- السلوك التوجيهي لمروسيه .
- السلوك الداعم والمساند لمروسيه .
- السلوك المشارك مع مروسيه .
- السلوك الإنجازي الذي من خلاله يحدد أهدافاً طموحة لمروسيه فيها عنصر التحدي ومساعدتهم على بذل قصارى جهدهم لإنجازها .

21-Patronage Advertising

إعلان التعامل (الرعاية)

أحد أنواع الإعلان الذي يسعى من خلاله المعلن إلى جذب المستهلكين لشراء السلعة التي يعلن عنها عن طريق إثارة دوافع التعامل لديهم ، وليس عن طريق دوافع الشراء . مثال على ذلك ، أن يخطر الإعلان المستهلكين عن مواعيد عمل جديدة تتفق مع رغباتهم وتوفر الراحة لهم ، أو إعلامهم بنظام جديد لتسليم السلعة للمنازل ، أو إخبارهم بنظام جديد لبيع السلعة بالتقسيط وهكذا .

22-Patronage Buying Motives

دوافع الإيثار (التفضيل) في الشراء

هي البواعث التي تحث وتدفع المستهلك إلى تفضيل الشراء والتعامل من متجر معين دون آخر . فبعد أن يقرر المشتري الماركة التي يريد ، يقرر المصدر الذي يريد الحصول على السلعة منه ، حيث أن معظم السلع أو الماركات تكون معروضة في أكثر من موقع أو متجر . وهنا ينجذب المستهلك للمتجر الذي يحسن التعامل مع الزبائن ويقدم لهم خدمات أكثر من المتاجر الأخرى ، هذا ما يقصد بالرعاية .

23-Patterned Interview

المقابلة النمطية

مجموعة من الأسئلة المعدة بشكل مسبق تتعلق بموضوع معين يراد جمع معلومات عنه من الشخص الذي تجري مقابله ، حيث تكون الأسئلة مطبوعة والإجابة عنها بإجابات محددة ، ذلك لأن نوع الأسئلة المستخدمة فيها هي الأسئلة المغلقة ، وبالتالي تنحصر مهمة من يجري هذه المقابلة بطرح الأسئلة النمطية (الموحدة) وتسجيل الإجابات عنها . تمتاز هذه المقابلة بالسهولة والبساطة والسرعة ودقة المعلومات وموضوعيتها ، إلا أنها لا تتيح للشخص الذي يجري المقابلة أن يطرح أسئلة إضافية قد يراها مناسبة أو يحتاج إليها أثناء إجراء المقابلة .

24-Pause Strategy

إستراتيجية التوقف

ترتكز هذه الإستراتيجية على فكرة المراحة في المكان نفسه ، أي عدم القيام بأي نشاط توسعي في المنظمة سواء في حجم الإنتاج أو تطويره ... الخ أي المحافظة على الوضع الراهن ، لكن دون أي تخفيض في

الموارد المستخدمة في النشاط الحالي للمنظمة . وتستخدم هذه الإستراتيجية عادة من قبل المنظمات التي حققت معدلات نمو مرتفعة وتحتاج إلى فترة هئية جديدة لتجميع مواردها من جديد إستعداداً لإنطلاقة مستقبلية أخرى ناجحة ، أو وجدت أن الظروف البيئية حالياً غير مواتية لزيادة النشاط .

الراتب أو الأجر 25-Pay

العائد النقدي الذي يحصل عليه الموظف أو العامل من المنظمة لقاء أدائه لعمله أو وظيفته فيها ، ويسميه بعضهم بالتعويض المباشر ، ذلك لأن حصول الفرد عليه متوقف ومرتبط بأدائه مباشرة .

حساب دفع 26-Payable Account

بيان مالي يبين المبالغ المستحقة للغير (الدائنون) ، وتواريخ إستحقاق دفعها .

دفع الرواتب و الأجور أعلى من معدل السوق 27-Pay Above Market Rate

سياسة تستخدمها المنظمات في مجال تحديد مستوى التعويضات التي ستدفعها للعاملين فيها وخاصة الرواتب والأجور . ويقصد بمعدل السوق ، متوسط التعويضات التي تدفع للعاملين في المنظمات الأخرى المشابهة (وخاصة المنافسة) في نفس المنطقة الجغرافية . ووفق هذه السياسة يجب أن يكون معدل التعويضات لدى المنظمة أعلى من متوسط التعويضات التي تدفع في المنظمات الأخرى ، حتى تكون هي الرائدة في مستوى تعويضاتها ، وبإمكانها إستقطاب الكفاءات البشرية التي تريدها من سوق العمل بسهولة، والمحافظة على كفاءاتها البشرية ومنع هروبها لمنظمات أخرى تعويضاتها أعلى ، فالمنظمة الرائدة هنا هي مكان مرغوب للعمل فيه من الناحية المالية .

طريقة فترة الإسترداد 28-Payback Period Method

هي إحدى الطرق المستخدمة في مجال تقييم بدائل الإنفاق الإستثماري حيث تعني فترة الإسترداد ، المدة الزمنية التي تغطي فيها صافي المكاسب المتوقعة من البديل تكلفته . فإذا كان لدينا بديل تكلفته / 100 / مليون وحدة نقدية وكانت صافي مكاسبه المتوقعة السنوية / 25 / مليون وحدة نقدية ، إذاً فترة الإسترداد تكون / 4 / سنوات . وبالتالي فعندما يراد تقييم البدائل بموجب فترة الإسترداد ، يتم إختيار البديل الذي تكون فترة الإسترداد المتوقعة والمصاحبة له أقل من باقي البدائل . يفهم من ذلك بأن فترة الإسترداد تشمل نقطة تقاطع صافي المكاسب مع التكلفة .

دفع الرواتب و الأجور أدنى من معدل السوق 29-Pay Below Market Rate

سياسة تستخدمها المنظمات في مجال تحديد مستوى التعويضات التي ستدفعها للعاملين فيها وخاصة الرواتب والأجور . ويقصد بمعدل السوق ، متوسط ما تدفعه المنظمات الأخرى المشابهة في ذات المنطقة الجغرافية (خاصة المنافسة) للعاملين لديها . فوفق هذه السياسة يكون مستوى الراتب أو الأجر في المنظمة

أقل من مستوى ما هو مدفوع في المنظمات الأخرى . في هذه الحالة لا تكون المنظمة مكاناً مرغوباً للعمل فيه من الناحية المالية ، وعليها أن تتوقع إرتفاع معدل دوران العمل فيها ، بسبب ترك العاملون وظائفهم لديها والذهاب للمنظمات التي تكون مستوى تعويضاتها أعلى ، وسوف تجد صعوبة في إستقطاب حاجتها من الكفاءات البشرية .

30-Pay Compression

ضغط الرواتب الأجور

مصطلح يشير إلى سياسة تُستخدم في مجال إدارة التعويضات في المنظمات ، حيث تؤكد على ضرورة إجراء مقارنة مستمرة لما تدفعه المنظمة من رواتب وأجور وتعويضات أخرى للعاملين لديها ، مع ما يُدفع في سوق العمل من قبل المنظمات الأخرى وخاصة المنافسة منها ، بهدف تعديل تعويضاتها بما يتوافق مع المستوى السائد في هذا السوق . فعل سبيل المثال وبافتراض أن منظمة ما عينت لديها مهندساً العام الماضي براتب سنوي وقدره /150 000/ وحدة نقدية وهذا ما كان سائد في السوق ، بافتراض أنها إحتاجت إلى مهندس آخر بنفس المواصفات لتعينه لديها هذا العام ، وكان مستوى الراتب السائد في السوق حالياً / 175 000 / وحدة نقدية . في هذه الحالة عليها أن تدفع الراتب الجديد للمهندس الجديد ، وفي الوقت نفسه أن تدفع راتباً أعلى منه للمهندس القديم الذي أصبح لديه قدماً وظيفياً أكبر ، ومهارة أعلى في عمله بالمنظمة من المهندس الجديد .

31-Payee

المستفيد

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح المرادف :

Beneficiary

32-Pay Equity

المساواة في الرواتب والأجور

المساواة هي أن تدفع المنظمة رواتباً وأجوراً للعاملين لديها تعادل ما تدفعه المنظمات المنافسة للعاملين لديها ، وتسمى هذه بالمساواة الخارجية . وإلى جانب هذه المساواة هناك مساواة داخلية ، وهي أن تدفع المنظمة نفس الراتب أو الأجر للوظائف المتشابهة لديها من حيث طبيعتها ، وصعوبتها ، وحجم مسؤولياتها ... الخ .

33- Pay for Knowledge System

نظام دفع الرواتب والأجور على أساس المعرفة

مدخل حديث يُستخدم في مجال دفع الرواتب والأجور للعاملين في المنظمات وبشكل خاص لفئة المديرين والفنيين المهنيين . فمعايير الدفع بموجب هذا المدخل قائمة على أساس ما لدى الفرد من معارف حالية وما يتعلمه منها مستقبلاً ، على أن تكون هذه المعارف مفيدة للعمل في المنظمة . فعلى سبيل المثال إذا تعلم

مدير الإنتاج طريقة كمية جديدة في تخطيط الإنتاج ، وتعلم رئيس قسم التكاليف معايير التكلفة الدولية الجديدة ، وتعلم الموظف استخدام الحاسب الآلي ، وتعلم المبرمج لغة جديدة في البرمجة على الحاسب ... الخ، سينالون راتباً أعلى ممن لم يتعلم هذه المهارات ، التي يكون لكل مهارة منها تعويض مالي حسب مدى أهميتها وصعوبتها . إذاً يمكن القول بأن هذا المدخل قائم على فلسفة أن التعويض يكون متكافئاً مع ما يتعلمه العاملون من مهارات ومعارف تخدم العمل ، وتمكنهم من أداء عدة مهام أو أعمال .

درجات (فئات) الراتب أو الأجر 34-Pay Grades

الدرجة أو فئة الراتب أو الأجر كما يسميها بعضهم هي : مبلغ واحد من المال يُدفع لكل الوظائف المتشابهة من حيث قيمتها وأهميتها وصعوبتها ... الخ ، التي تشتمل عليها درجة أو فئة وظيفية واحدة .

مدى درجات (فئات) الراتب أو الأجر 35-Pay Grades Range

المدى هو الحد الأدنى والأعلى لفئة الراتب أو الأجر في هيكل التعويضات التي تدفعها المنظمات للعاملين لديها ، فنقول على سبيل المثال الفئة الأولى مدى راتبها أو أجرها من 4000 إلى 5000 وحدة نقدية ، هذا يعني أن جميع الوظائف المتشابهة التي تقع في هذه الفئة تتقاضى راتباً ما بين 4000 - 5000 ، فأقل وظيفة أهمية وصعوبة ضمن الفئة تنال 4000 وأعلى وظيفة فيها تنال 5000 وحدة نقدية .

إستراتيجية القيادة في دفع الرواتب والأجور 36-Pay Leader Strategy

قيام المنظمة بدفع رواتب وأجور للعاملين لديها بمستوى أعلى مما تدفعه المنظمات الأخرى (وخاصة المنافسة) في سوق العمل والمنطقة الجغرافية التي تعمل فيها ، في مسعى منها لإستقطاب الكفاءات البشرية ذات مستوى الأداء العالي والإنتاجية العالية ، والمحافظة على الكفاءات الموجودة لديها .

معدل الرواتب والأجور السائد في السوق 37-Pay Market Rate

سياسة تتبعها بعض المنظمات في دفع رواتب وأجور العاملين لديها ، حيث يتم الدفع وفق معيار مستوى الرواتب والأجور السائد في سوق العمل ، أي ما تدفعه المنظمات الأخرى العاملة في نفس المنطقة الجغرافية وخاصة المنافسة منها للعاملين لديها . تفيد هذه السياسة بأن المنظمة تحافظ على الكفاءات البشرية العاملة لديها ، وتمنع هروبها لمنظمات أخرى تكون رواتبها وأجورها أعلى منها .

الدفع على أساس النتائج 38-Payment-by-Results

هو المصطلح الجديد الذي أطلق على الأجور التشجيعية ، التي تربط الأجر بكمية الإنتاج أو الإنجاز المحقق من قبل الفرد ، أو فريق العمل ، في فترة زمنية معينة . بموجبه يكون الأجر مرتبطاً بما يحققه الفرد أو فريق العمل من نتائج (كمية العمل وجودته والربح) ، فكلما إرتفعت النتائج زاد الأجر والعكس من

ذلك صحيح . إذاً نجد أن دفع الأجور مرتبط بمستوى الأداء والجهد والربح الذي يبذل في العمل ، فكلما زادت النتائج المحققة زاد الراتب أو الأجر والعكس من ذلك صحيح .

الدفع عن الزمن الذي لا يكون فيه عمل 39-Payment for Time Not Worked

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Paid Time Off

إعتماد مستندي بشرط الدفع مع التحفظ 40-Payment Under Reserve- Credit

إعتماد مستندي يُسمح بموجبه دفع قيمته أو جزء منه للمستفيد مع الاحتفاظ بحق الرجوع عليه ، بسبب اختلاف المستندات التي قدمها ، أو مخالفة أي شرط من شروط الإعتماد .

قائمة الرواتب و الأجور 41-Payroll

جدول يشتمل على أسماء العاملين في المنظمة والمبالغ التي يستحق دفعها لكل منهم ، حيث تمثل هذه المبالغ رواتبهم أو أجورهم . ويستخدم هذا المصطلح بمعناه الدارج للدلالة على مجموع العاملين في المنظمة.

سرية الرواتب و الأجور 42-Pay Secrecy

يقصد بالسرية هنا أن العاملين لا يعرفون رواتب بعضهم بعضاً ، أي أن ما يدفع لكل فرد يعمل في المنظمة من راتب أو أجر أو تعويض لا يعرفه أحد من العاملين الآخرين . والغاية من ذلك أن مسألة التعويض مسألة شخصية من جهة ، ومن جهة ثانية أن إطلاع العاملون على ما يتقاضاه كل واحد منهم من تعويض ، قد يثير الغيرة لدى بعضهم .

هيكل الرواتب و الأجور 43-Pay Structure

عدد من الدرجات أو الفئات (المجموعات) الوظيفية يشتمل كل منها على عدد من الوظائف المتشابهة من حيث قيمتها وأهميتها وصعوبتها ، يحدد لكل من هذه الدرجات راتب أو أجر يسري على جميع الوظائف التي تقع ضمن كل واحدة منها . والغاية من هيكل الرواتب والأجور هي ، تسهيل تسعير الوظائف ودفع رواتبها و أجورها ، فبدلاً من تسعير كل وظيفة على حده ، تسعر الفئات التي يمكن أن تشتمل على عدد كبير جداً من الوظائف .

دراسة الرواتب و الأجور الإستكشافية 44-Pay Survey

دراسة ميدانية إستطلاعية تنفذها المنظمات ، لتعرف من خلالها على مستوى الرواتب والأجور التي تدفع للعاملين في المنظمات الأخرى المنافسة والمشاركة ، التي تعمل في ذات المنطقة الجغرافية . وتلجأ المنظمة إلى هذه الدراسة عندما تود تحديد معدل أو مستوى الرواتب والأجور لديها لكي لا تكون أقل من

المنظمات الأخرى ، فتخسر بذلك كفاءات ومهارات بشرية لديها ، التي تتركها للعمل في منظمة أخرى يكون مستوى الرواتب والأجور فيها أعلى ، أضف إلى ذلك لتتمكن من إستقطاب حاجتها من الموارد البشرية من سوق العمل .

45-(PDCA) Approach

مدخل (PDCA)

هو أحد المداخل المستخدمة في مجال التحسين المستمر للجودة الذي وضعه "إدوار ديمينج Edward Deming" ، حيث يرمز كل حرف منه إلى إحدى مراحل عملية التحسين وفق مايلي :

• P خطط Plan :

- إبدأ بجمع معلومات عن العملية المراد تحسينها .
- حدد المشاكل الحالية في ضوء المعلومات .
- حلل أسباب المشاكل .
- ضع خطة لتلافي الأخطاء وإدخال التحسين .
- حدد معايير تقييم التحسين .

• D نفذ DO :

- طبق التحسين .
- جرب التحسين في مجال محدود في البداية .
- أرصد وسجل أي تغيير يحدث نتيجة التحسين .

• C دقق Check :

- قيم خطة التحسين بعد تنفيذها من خلال المعلومات التي تم جمعها ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها .

• A يعمل Act :

- إذا كانت نتائج التقييم إيجابية ، إجعل خطة التحسين كأسلوب معتمد ومقرر وإدعمه .
- درب المعنيين بتطبيق التحسين لتمكينهم من تطبيقه بفاعلية .
- عمم نتائج التحسين على العمليات الأخرى المشابهة .
- إذا كانت نتائج التحسين غير إيجابية ، نقح خطة التحسين إذا كانت الأخطاء بسيطة ، أما إذا كانت كبيرة ، إستبدل خطة التحسين بخطة أخرى .

46-Peak Hours

ساعات الذروة

هي الفترة التي يتجاوز فيها العمل حده العادي بشكل ملحوظ وذلك خلال ساعات العمل اليومية ، أو خلال أيام الشهر ، أو خلال أشهر السنة .

47- Peers-Team- Work Performance Appraisal

تقييم نظراء فريق العمل للأداء

أحد المداخل أو الأساليب المستخدمة في تقييم أداء أعضاء فرق العمل ، بموجه يطلب من أعضاء الفريق الواحد أن يقيموا أداء بعضهم بعضا ، من منطلق أن الإتصال المستمر بينهم والعمل مع بعضهم ضمن فريق عمل واحد ومهمة ومسؤولية واحدة ، يُمكنهم من هذا التقييم بشكل دقيق .

48-Penetrated Market

سوق مخترق

هو الذي تمكنت منشأة من بيع سلعتها أو خدمتها لمجموعة من المستهلكين فيه ، بالرغم من وجود سلع وخدمات منافسة لها ، أي أنها إنتزعت حصة من السوق ، مع الإشارة إلى أن هذه المنشأة لم تكن تسوق منتجاتها فيه من قبل ، بمعنى أنه سوق جديد بالنسبة لها .

49-Pensions Funds

تمويل الرواتب التقاعدية

تلتزم قوانين الخدمة المدنية والعمل المنظمات على إقتطاع جزء معين من رواتب العاملين لتمويل صندوق خاص يدعى بصندوق التقاعد ، الذي يُصرف منه الرواتب التقاعدية للعاملين الذين يبلغون سن التقاعد ويتركون العمل . وتشرف الحكومات عادة على عمل هذا الصندوق ، وتقوم بإستثمار أمواله لتنميتها .

50-Perception

الإدراك

الإدراك عملية تعتمد على التفكير ، حيث من خلاله يمكن فهم المعلومات التي يستقبلها الفرد من المواقف والظروف التي يواجهها في البيئة ، حيث يقوم الدماغ بتجميعها ومقارنتها مع ما هو مخزون في الذاكرة التي تمثل خبرته وتجاربه السابقة ، وما مر به من أحداث منذ أن وجد على قيد الحياة . فالإدراك يمثل العملية التي يمكن بواسطتها فهم وإستيعاب ما يستقبله الإنسان من معلومات تأتيه من البيئة ، حيث يقوم عقله بتحليلها وتفسيرها وإعطائها معاني من خلال ما هو مخزن لديه من خبرات وتجارب سابقة . ففي ضوء الإدراك يتشكل لدى الإنسان إتجاه ودافع معين تجاه المعلومات التي إستقبلها من البيئة ، ثم يتشكل لديه قناعة معينة حيالها ، ويحدد عندئذ التصرف أو السلوك الذي سيواجه به الموقف أو الظرف المائل أمامه . والسؤال الآن هو : ما هي الوسيلة التي يستقبل بها الإنسان المعلومات من البيئة عن المواقف والظروف التي يواجهها ؟ إذ لابد من شيء ينبه ويثير إهتمام الإنسان ، هذا الشيء هو الحواس الخمس التي تستقبل المؤثرات البيئية الخارجية . وعن طريق الأعصاب الحسية تُنقل للدماغ الذي يقوم بترجمتها وتفسيرها ليحدد نوعية السلوك المطلوب أو تعديل سلوك معين .

51-Perceptive Quality

الجودة المدركة

تمثل هذه الجودة مدى إقتناع الزبون بمستوى جودة السلعة أو الخدمة المقدمة له ، في ضوء التضحية التي سيدفعها للحصول عليها، فالجودة المدركة لا تتشكل لديه إلا بعد أن يوازن التضحية (القيمة النقدية ، والجهد المبذول للحصول على السلعة أو الخدمة) التي يقدمها مع مستوى الجودة المقدمة له .

52-Perceptual Constancy

الثبات الإدراكي

من خلال التعلم الذي يقوم على مبدأ التكرار ، تتشكل في مخ الإنسان ثوابت إدراكية تساعد على إدراك الأمور ، فعلى سبيل المثال تُحدث المشاهدة المتكررة للشمس والقمر إدراكاً بأنهما دائريان ، وللسماء والبحر بأن لونهما أزرق . فعندما يُسأل الفرد عن شكل الشمس فوراً يجيب بأنها دائرية ، وعندما يُسأل عن لون البحر يجيب فوراً أيضاً بأنه أزرق اللون .

53- Perceptual Organization

التنظيم الإدراكي

هي العملية الذهنية التي تحدث داخل مخ الإنسان بعد إستقباله للمثير (الموقف) البيئي ، فالمعلومات غير المترابطة والجزأة التي إستقبلها المخ عن الموقف ، يقوم بتنظيمها في نسق مترابط ، ومن ثم يفسر هذا النسق (أو الكل) ويعطيه معنى ، وفق مألديه من درجة ذكاء ، وإتجاهات ، ودوافع ، وغط الشخصية .

54-Perceptual Sensivity

الحساسية الإدراكية

ويسمى بعضها بعضهم بالإدراك الحسي وهي القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين ، وإدراك أوضاعهم العاطفية ، وفهم مواقفهم وإتجاهاتهم الشخصية .

55-Perfect Market Competition

المنافسة السوقية الكاملة

يقصد بالمنافسة السوقية الكاملة ما يلي :

- وجود عدد كبير من المنتجين ، وعدد كبير من قنوات التوزيع ، بحيث لا يسمح هذا العدد الكبير لأحد أن يتحكم بالسوق من حيث السعر والكمية المعروضة .
- السلع المعروضة في السوق متماثلة من حيث مواصفاتها وسعرها وجودتها ، بحيث لا يستدعي الأمر من المستهلك المقارنة بين السلع لإختيار الأنسب منها .
- باب الدخول إلى السوق الصناعي والتجاري مفتوح للجميع ولمن يرغب ، حيث لا توجد عقبات غير طبيعية تحول دون دخوله .
- المسوقون قريون من بعضهم بعضاً ، ولا توجد مصاريف يتحملها المستهلك عند الانتقال داخل السوق .

56-Performance Appraisal

تقييم الأداء

مجموعة من الأسس والقواعد والإجراءات ، التي وفقاً لها تتم عملية تقييم أداء العاملين في المنظمة ، سواء أكانوا رؤساء أو مسؤولين ، بحيث يقوم كل مستوى إداري أعلى بتقييم أداء المستوى الأدنى ، بدءاً من قمة الهرم التنظيمي مروراً بمستوياته الإدارية وصولاً لقاعدته . وتتم عملية التقييم بوساطة مقيمين (الرؤساء المباشرين) في كل مستوى إداري ، يتابعون أداء وسلوك من يقيمون أداءهم ، وذلك بشكل مستمر خلال فترة زمنية محددة ، يجمعون خلالها وعن طريق الملاحظة المباشرة ، كافة المعلومات ذات الصلة بجهد وسلوك من يقيمون أداءهم ، وذلك أثناء أدائهم لأعمالهم ، حيث في نهاية الفترة المحددة يضعون تقييمهم النهائي باستخدام معايير تقييم محددة لهم وعلى أساس موضوعي وعادل ، يحددون في التقييم مستوى أداء من قيموه ، متعرضين لجوانب القوة والضعف في هذا الأداء ، وتحديد مسبباتهما . والغاية هي مكافأة كل فرد على قدر ما يعمل وينتج ، ومعالجة نقاط الضعف في الأداء وتدعيم جوانب القوة فيه ، لما فيه مصلحة للعاملين والمنظمة بآن واحد .

57-Performance Appraisal as Integrated System

تقييم الأداء كنظام متكامل

أحد المداخل الحديثة المستخدمة في مجال تقييم أداء العاملين في المنظمات ، حيث ينظر إلى عملية التقييم على أنها نظام مكون من :

- 1 - موارد (مدخلات) التي أطلق عليها مصطلح Means : وتعبر عن المدخلات التي يستخدمها العامل أو الموظف في عمله وتمثل صفاته ، مهاراته ، معرفته ، اتجاهاته ، قيمه ... الخ .
- 2 - عملية تحويل وأطلق عليها مصطلح Transformation Process : وتمثل الأداء والسلوك اللذان يقوم بهما الفرد في عمله مستخدماً موارده ، من أجل تحقيق إنجاز ما هو مطلوب منه أو الأهداف (المعايير) .
- 3 - النهايات (النتائج أو المخرجات) وأطلق عليها مصطلح Ends : وتمثل نتائج الأداء التي حققها الفرد من خلال أدائه وسلوكه .
- 4 - التغذية العكسية : وهي تقرير يوضح ويفصل جوانب القوة والضعف في الأداء ومسبباتهما ، وهذه التغذية يطلع عليها الفرد ليعرف حقيقة أدائه ، ليعمل هو ورئيسه المباشر على تحسين هذا الأداء في الفترة القادمة .

وعملية التقييم في ضوء ما تقدم تشتمل على مكونات النظام كلها وهي :

- الموارد التي يمتلكها الفرد هل هي مناسبة للأداء والسلوك المطلوب للوظيفة .
- عملية التحويل : كيف يستخدم الفرد موارده في عملية التحويل ، مع مراعاة الظروف المحيطة بعمله مثل : الوقت ، المكان ، التسهيلات الموجودة ، علاقته مع العاملين الآخرين ، ومع رئيسه ... الخ .

- النتائج وتحدد عن طريق مقارنة إنجاز الفرد الفعلي مع الأهداف والمعايير المحددة ، لتحديد الانحرافات السلبية والإيجابية في الأداء وأسبابها والمقترحات .

تقييم الأداء بواسطة الأهداف 58-Performance Appraisal by Objectives

- هو أحد المداخل المستخدمة في تقييم أداء العاملين بالمنظمات ، حيث يتم هذا التقييم من خلال مايلي :
- يتم وضع الأهداف أو الإنجازات التي يتوجب على الرؤوس تحقيقها خلال فترة زمنية من قبل الرئيس المقيم لوحده أو بمشاركة رؤوسه وهذا هو الأفضل .
- يقوم كل من الرئيس والرؤوس بوضع جدول زمني لتحقيق الأهداف .
- يقارن الرئيس إنجاز رؤوسه مع الأهداف الموضوعه ، ليحدد مدى نجاح رؤوسه في تحقيق الأهداف ويحدد الأسباب .
- يناقش الرئيس رؤوسه بنتائج تقييم أدائه ويشرحها له .
- يضع الرئيس مع رؤوسه سبل تحسين أداء الرؤوس مستقبلاً .

تقييم الأداء بواسطة النظراء 59-Performance Appraisal by Peers

النظير هو الزميل في نفس مكان العمل الذي يعمل فيه الفرد الذي سيقم أدائه ، حيث تسند إليه مهمة تقييم أداء زملائه . ويكون النظير في العادة أقدم العاملين ومن يمتلكون الخبرة والمهارة التي تمكنه من تقييم الأداء ، فالقداامي الأكفيا يكون لديهم في العادة إلمام وفهم كبيرين بمضمون العمل هذا من جهة ، ومن جهة أخرى النظير (الزميل) يكون على تواصل واحتكاك مستمر ويومي مع زملائه الذين سيقم أدائهم ، مما يجعل لديه وفرة في المعلومات عن هذا الأداء ، فالإلمام بالعمل ، ووفرة المعلومات تمكنه من تقييم الأداء بشكل جيد ودقيق .

تقييم الأداء بواسطة النتائج 60-Performance Appraisal by Results

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Performance Appraisal by Objectives

تقييم الأداء بواسطة الأهداف

دورية (إستمرارية) تقييم الأداء 61-Performance Appraisal Duration

هي إحدى ركائز نظام تقييم الأداء وإحدى الصفات الأساسية التي يجب أن تتصف بها عملية التقييم ، وتعني أن التقييم يلزم كافة العاملين في المنظمة منذ تاريخ تعيينهم فيها ، وحتى ساعة تركهم لها بسبب التقاعد أو لأي سبب آخر . وهذه الإستمرارية مجزأة إلى فترات زمنية كأن يتم التقييم كل ستة أشهر تقريباً أو كل سنة .

62-Performance Appraisal Interview

مقابلة تقييم الأداء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Feedback Performance Appraisal Interview

63- Performance Appraisal Process

عملية تقييم أداء الموارد البشرية

هي الآلية التي يتم من خلالها تقييم أداء الموارد البشرية بشكل علمي في المنظمات ، حيث تنقسم هذه الآلية إلى ثلاثة أدوار هي ما يلي :

• دور المنظمة ويشتمل على : تحديد معايير تقييم الأداء ، والمقيم ، وأسلوب التقييم ، والجهة التي ستراجع نتائج التقييم ، وأسلوب إخطار العاملين بنتائج تقييمهم ، ودورية التقييم (عدد مرات التقييم) في السنة ، تدريب المقيمين ، وهذا كله يكون ضمن نظام تعدد إدارة الموارد البشرية يدعى بنظام تقييم الأداء .

• دور المقيم ويشتمل على مايلي : دراسة معايير التقييم وفهما وشرحها لمن سوف يقيم أداءهم ليعرفوا ما هو مطلوب منهم ، ومراقبة أداءهم وجمع معلومات عنهم وتسجيلها ، ومراجعتها ، ومقارنة نتائج الأداء مع المعايير ، وتحديد مستوى الكفاءة ، مشيراً إلى نقاط الضعف والقوة ، وإقتراح سبل التعامل مع نتائج التقييم السلبية والإيجابية .

• دور المُقيم ويشتمل على : فهم معايير الأداء التي توضح ما هو المطلوب منه ، الإتفاق مع رئيسه المباشر المقيم لأدائه حول تطوير وتحسين هذا الأداء ، وتنفيذ توجيهات رئيسه .

64-Performance Appraisal System

نظام تقييم أداء الموارد البشرية

مجموعة من القواعد والأسس والإرشادات الإلزامية ، التي تتم في ضوءها عملية تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمات من قبل المقيمين الذين هم في العادة الرؤساء المباشرين ، وتشتمل هذه القواعد والأسس على ما يلي : معايير وأساليب التقييم ، تحديد من هو المقيم ، تحديد الجهة التي سوف تراجع نتائج التقييم للتأكد من موضوعيتها ، عدد مرات التقييم في السنة ، الإستمارة التي ستستخدم في التقييم ، أسلوب إخطار العاملين بنتائج تقييم أدائهم ومناقشتها معهم ، كيفية التظلم من نتائج التقييم .

65- Performance-Based Pay

دفع الرواتب والأجور على أساس نتائج تقييم الأداء

مصطلح يُستخدم ليشير إلى الراتب أو الأجر الذي تدفعه المنظمة للموظف أو العامل لقاء جهده ونشاطه وعمله الذي يبذله في وظيفته ، ويسمى بالتعويض المباشر ، وسمي بهذه التسمية لأن دفع التعويض مرتبط بمباشرة بمدى جهد ونشاط الفرد في عمله الذي يحددهما تقييم أدائه .

66-Performance –Based Rewards

ربط المكافآت بالأداء

نظام يُستخدم في مجال دفع الحوافز المالية للعاملين في المنظمات بوجه عام والصناعية بوجه خاص. بموجبه يُربط حصول الفرد على المكافآت بنتائج تقييم أدائه ، من أجل تحفيزه على بذل المزيد من الجهد للحصول على الحافز . وبالطبع تضع المنظمة معايير لتقييم الأداء ، التي يتوجب على العاملين تحقيقها من أجل حصولهم على المكافآت المالية .

67-Performance Competency

كفاءة الأداء

هي الخصائص الفعالة والإيجابية التي يتصف بها نتاج أداء الفرد لوظيفته أو عمله ، أخذاً في الاعتبار طبيعة مهام الوظيفة ، والظروف المحيطة بها التي تؤدي فيها . ويتم الحكم على هذه الخصائص الإيجابية باستخدام معايير تقييم أداء محددة مسبقاً .

68-Performance Control Approach to Appraisal

مدخل رقابة الأداء من أجل تقييمه

مدخل تقليدي شائع ومعروف في مجال تقييم الأداء سواء على مستوى أداء الأفراد أو الوحدات الإدارية ، أو الأداء الكلي للمنظمة ، ويتكون من خمس مراحل هي ما يلي :

- تحديد العمل المراد تقييمه .
- تحديد أهداف العمل القابلة للقياس وهي بمثابة معايير لتقييم الأداء .
- الأداء أو التنفيذ .
- المتابعة (الملاحظة) وجمع المعلومات عن الأداء .
- التقييم من خلال مقارنة الأداء (الإنجاز) مع الأهداف (المعايير) للوصول إلى النتائج .

يتصف هذا المدخل بالوضوح ويسعى للتأكد من أن إنجاز العمل قد تم وفق ما هو مطلوب ومحدد في الأهداف فقط ، إلا أنه يتصف بالآلية عند استخدامه في تقييم أداء الأفراد ، ذلك لأنه يضعهم تحت الرقابة المستمرة ، ويغيب فيه دور الرئيس أو المشرف المباشر (الذي يقيم أداء مرؤوسيه) من توجيهه وتطوير لأدائهم ، لأن الغاية الأساسية في هذا المدخل هي تقييم مدى تحقيق الأهداف فقط من أجل تحديد الثواب والعقاب .

69-Performance Development Approach to Appraisal

مدخل تقييم الأداء من أجل تطويره

مدخل حديث يُستخدم في مجال تقييم أداء العاملين في المنظمات ، بموجبه تقسم عملية التقييم التي تتم من قبل الرئيس المباشر إلى قسمين : الأول تقييم غير رسمي ويشير إلى متابعة الرئيس المباشر المقيم لأداء مرؤوسيه بشكل مستمر أثناء أدائهم لأعمالهم ، وذلك من أجل الكشف عن الأخطاء قبل وقوعها أو على

الأقل بعد حدوثها مباشرة ، للعمل على تلافيها سريعاً أو منع حدوثها ، عن طريق الإرشاد والتوجيه .
القسم الثاني وهو التقييم الرسمي ، الذي يحدد الرئيس المباشر فيه نتيجة تقييمه لأداء مرؤوسيه في ضوء التقييم الأول ، فيوضح نقاط القوة والضعف في هذا الأداء ، ويتعاون معهم لتطوير أدائهم عن طريق تلافي نقاط الضعف ، وتقوية نقاط القوة للاستفادة منها بشكل أكبر .

70-Performance Gap

فجوة الأداء

تمثل فجوة الأداء الفرق أو الاختلاف الحاصل بين الإنجاز (الأداء الفعلي) المحقق وبين مستوى الأداء المعياري أو المرغوب فيه (الأهداف) ، حيث يكون الإنجاز الفعلي أقل من المخطط .

71-Performance Management

إدارة الأداء

جميع الجوانب التنظيمية المتعلقة بعملية تصميم نظام تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمة ، التي توضح أطرها ، والمكونات التي يتشكل منها ، وأسس وقواعد تطبيقه ، بهدف تحقيق الموضوعية في تقييم أداء العاملين ، وللوصول إلى نتائج صحيحة ، توضح مستوى أداء وكفاءة كل من يعمل في المنظمة ، وتقع مسؤولية إدارة الأداء على إدارة الموارد البشرية .

72-Performance Measurement

قياس الأداء

عمل يسبق تقييم الأداء ، من خلاله يُتابع أداء الفرد طوال الفترة الزمنية المحددة لتقييم الأداء ، حيث يقوم المقيم بمتابعة هذا الأداء أولاً بأول ويسجل ملاحظاته الإيجابية والسلبية عنه ، ليقوم في نهاية الفترة بتقييم الأداء على أساس ما تم جمعه من معلومات وملاحظات عن أداء الشخص الذي يجري تقييم أدائه .

73-Performance Self Analysis

تحليل الأداء الذاتي

قيام الفرد نفسه (مدير ، موظف ، عامل... الخ) بتحليل أدائه ذاتياً ، ويقصد بالتحليل هنا ، قيام الفرد بتحديد جوانب الضعف والقوة في أدائه ومعرفة مسبباتهما ، في يسعى منه شخصياً ، إلى تلافي جوانب الضعف ، وتدعيم جوانب القوة وزيادة الاستفادة منها ، من أجل تطوير وتحسين أدائه . ويعتمد نجاح هذا التحليل الذاتي على ضرورة أن يقف الفرد وقفة صدق مع نفسه فيقيم أدائه بموضوعية ، فيوجه لنفسه مجموعة من الأسئلة أهمها :

- لماذا نجحت في كذا ؟
- لماذا أخفقت في كذا ؟
- ما هي أسباب النجاح والإخفاق ؟
- كيف أطور أدائي وأحسنه ؟

74-Performance Standards

معايير الأداء

تمثل معايير الأداء الجوانب الإيجابية التي يجب أن تتوفر في أداء وسلوك العاملين في المنظمة ، حيث على أساس مقارنة الأداء والسلوك بها يتم تقييم أدائهم وتحديد مستوى كفاءتهم في العمل ، فكلما كانت درجة توفر المعايير لدى الفرد أكبر كانت كفاءته أعلى ، وبالتالي فمعايير الأداء توضح للعاملين ما تطلب المنظمة توفره في عملهم وسلوكهم . وتتألف المعايير من نوعين : الأول ملموس أي يمكن ملاحظته وقياس مدى توفره في الفرد بسهولة كالمواظبة على العمل ، جودة الأداء ، كمية الإنجاز . والثاني غير ملموس يحتاج قياسه وتقييمه إلى متابعة وملاحظة مستمرة لأداء وسلوك الفرد ، مثل التعاون ، الإخلاص ، الولاء .. الخ .

75-Performance Test

إختبار الأداء

يستخدم هذا الإختبار في مجال عملية إختيار وتعيين العاملين في المنظمات ، بموجه يُطلب من المتقدمين للتوظيف أداء نفس العمل المتقدمين للتوظيف فيه . وبالتالي يهدف هذا الإختبار إلى التنبؤ بمستوى أداء الفرد مستقبلاً في حالة إختياره ، ومدى إحتمال نجاحه في الوظيفة المتقدم للتعيين فيها . ويحتاج إختبار الأداء إلى إستخدام معايير لتقييم أداء المتقدمين وتحديد مدى نجاحهم في الإختبار . إذاً يمكن القول أن هذا الإختبار يقوم على فكرة أساسية هي : أن الإلمام النظري بمجال عمل معين لا يعني النجاح الأكيد في أدائه . فعلى سبيل المثال إذا كانت الوظيفة الشاغرة سائق ، يطلب من المتقدمين الذين يحملون إجازة سوق سيارة قيادة السيارة (الإختبار) ، حيث يقيم أداءهم أثناء الإختبار (القيادة) ، ليحكم بعد ذلك على الصلاحية للتعيين في ما إذا تمت قيادتها بمهارة ، وذوق ، وأدب .

76-Performance Tryout of Trainee

إختبار أداء المتدرب بعد التدريب

يرى المختصون في مجال التعلم والتدريب ضرورة لإختبار المتدرب بعد الإنتهاء من تدريبه ، للتأكد من مدى فهمه وإستيعابه لما تعلمه وتدريب عليه ، حيث يقوم المدرب بإجراء إختبار كتابي أو شفهي من أجل هذه الغاية ، ثم يتابعه بعد مباشرته لعمله في المنظمة ، ليتأكد أيضاً من مدى قدرته على تطبيق ما تعلمه وتدريب عليه في أداء وظيفته وممارسة مهامها ، حيث يقوم بتصحيح أخطائه وتوجيهه نحو الصح . وتستمر هذه المتابعة حين تأكد المدرب بأن المتدرب قد أتقن ما تدرب عليه .

77-Periodical of Performance Appraisal

دورية تقييم الأداء

هي الفاصل الزمني الذي يفصل بين التقييم الحالي والتقييم الذي يليه ، فعلى إعتبار أن تقييم الأداء يلزم كافة العاملين في المنظمة طوال خدمتهم فيها ، فهو مجزأ إلى فترات زمنية تفصل كل تقييم عن التقييم الآخر ، فقد يكون هذا الفاصل الزمني كل سنة ، أو كل سنتين ، أو كل ستة أشهر ، فمسألة تحديد الدورية يخضع لطبيعة عمل الرؤوسين ، وظروف كل منظمة .

78-Periodical Unemployment

البطالة الدورية

هي التي تصاحب بعض مراحل الدورة الاقتصادية ، فعندما يصل الإقتصاد إلى مرحلة الإنكماش الإقتصادي ، ويتطور إلى مرحلة الركود ومن ثم الكساد ، لا شك أنه سيصاحب هذه المراحل الدورية بطالة.

79-Peripheral Workforce

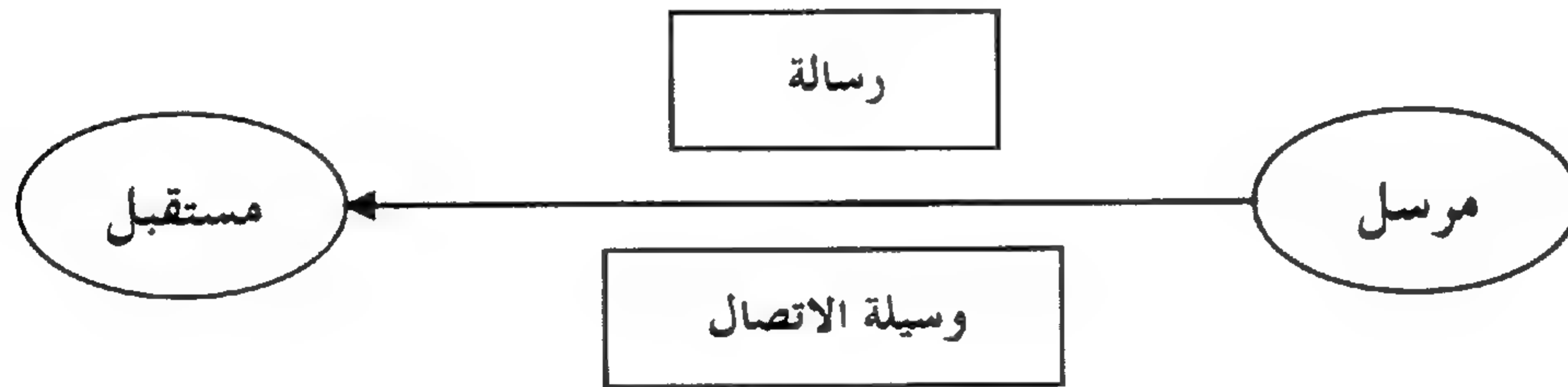
قوة العمل المؤقتة غير الأساسية

يشير هذا المصطلح إلى مفهوم المرونة في توظيف الموارد البشرية في المنظمات ، التي فرضتها التغيرات الاقتصادية والتجارية العالمية التي سميت بالعولمة ، حيث دفعت المنظمات إلى إعادة هيكلة قوة العمل لديها، فأصبحت تعتمد على القوى العاملة المؤقتة إلى جانب الدائمة . والغاية من إعادة هيكلة التوظيف بهذا الشكل هو تخفيض تكلفة العمل ، ذلك لأن المزايا والمنح الوظيفية الإضافية التي تمنح للموارد البشرية الدائمة (تأمين صحي ، تأمين على الحياة ... الخ) التي تكلف المنظمات أموالاً طائلة ، لا تتمتع بها العمالة المؤقتة . إلى جانب ذلك فمرونة قوة العمل (التوظيف) تعطي حرية ومرونة للمنظمات في أن توظف وتسرح العاملين من العمل كيف ما تشاء ، وتتمكن من أن تكيف الاستخدام لديها بما يتماشى مع ظروف عملها ، وإنتاجها، والبيئة المحيطة بها .

80-Perlo Communication Model

نموذج "بيرلو" عن الإتصال

يرى " بيرلو " أن الإتصال عملية حركية مستمرة هدفها التأثير في الآخرين وتأخذ الشكل التالي :



ويؤكد أنه كلما توقف المرسل ليسأل نفسه عن هدفه من الإتصال كل فترة وأخرى ، أدى ذلك إلى إمكانية تطوير هدف ووسائل إتصاله بالآخرين .

81-Permanent Team – Work

فريق العمل الدائم

عدد من الموظفين أو العمال الذين يعملون سوية لإنجاز عمل أو مهمة كاملة من بدايتها وحتى نهايتها ، حيث يقوم كل عضو في الفريق بأداء عمل أو مهمة معينة تتكامل مع مهام زملائه في الفريق ، وهذا العمل مستمر ودائم ، حيث يؤدي الفريق في هذه الحالة عملاً له طابع أو صفة التكرار والديمومة .

82-Permanent Voluntary Part-Time Jobs

العمل الجزئي الدائم الاختياري

أحد أنواع التوظيف الدائم المستخدم في المنظمات في الدول المتقدمة ، بموجبه يخير بعض العاملين في المنظمة أن يعملوا جزءاً فقط من ساعات العمل الرسمية اليومية المقررة في المنظمة . وتفضل النساء عادة

هذا النوع من التوظيف ، ليجدوا متسعاً من الوقت لرعاية شؤون حياتهم المنزلية والأسرية ، وليوفروا لأنفسهم مصدر دخل يساعدوا به أزواجهم . هذا النوع من التوظيف شائع في الأعمال الصناعية وبعض أعمال الخدمات كالتدريس ، والتمريض ، الخ .

83-Permanent Working Capital

رأس المال العامل الدائم

يمثل الحد الأدنى من الأصول المتداولة (وخاصة السريعة) الذي ينبغي وجوده في المنشأة ، طالما أنها مستمرة وماضية في نشاطها ، وبالتالي يعتبر دائماً لأنه لا يمكن الإستغناء عنه طالما أن المنشأة قائمة ومستمرة في نشاطها .

84-Permissive Marketing

التسويق غير المقيّد

مفهوم تسويقي ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل Seth Godin يتعلق بحل مسألة مقاطعة المستهلك لوسائل ترويج المنتج المعلن عنها . فقد أشار Seth إلى مجموعة من الوسائل التي يمكن من خلالها إثارة إهتمام المستهلك بالإعلان الذي يقدم إليه التي منها :

- الإتصال به شخصياً وطلب إذنه لإرسال منشورات تتعلق بالسلعة أو الخدمة التي يروج لها، فهذا الإتصال يوحى له بمدى إحترام المعلن له ، مما يجعله يقبل الإعلان .
 - إرسال عينات مجانية من السلعة إلى المستهلك .
 - إجراء يانصيب لتوزيع الجوائز .
- بمثل هذه الوسائل يتمكن المروج المعلن من إزالة الشعور العدائي لدى المستهلك تجاه الإعلان المقدم له ، وجذبه للإهتمام به .

85-Perpetual Inventory

جرد وتقبييم المخزون المستمر

نظام يتم من خلاله تسجيل حركة المخزون دفترياً (الصادر والوارد) باستخدام بطاقة تدعى بطاقة الصنف أو بطاقة حركة المخزون ، التي يسجل فيها الكميات الداخلة للمخزن ، والمنصرفة منه ، وتواريخها، وأسعارها وذلك طوال فترة السنة المالية . يفيد هذا الجرد أنه بالإمكان معرفة كميات الأصناف المخزنة وقيمتها في أي وقت نشاء .

86-Personal Banking Services

الخدمات المصرفية الشخصية

تتخصص هذه الخدمات في التعامل مع الأفراد والعائلات وتقديم المساعدة لهم في عملية إنتقاء الخدمات المصرفية المناسبة لطبيعة مركزهم المالي .

87-Personal Decision

قرار شخصي

هو أحد أنواع القرارات التي يصنعها المدبرون والرؤساء داخل المنظمة ، وتتصل بهم شخصياً أكثر مما تتصل بتسيير العمل فيها ، أي أن تأثيرها ينعكس على صانعها فقط ، كأن يتقدم أحد المديرين بأخذ إجازة إدارية سنوية في فصل الصيف من أجل الراحة والإستجمام ، وبالتالي نجد أن هذه القرارات لا يمكن أن تفوض للآخرين لأنها شخصية .

88-Personal Loan

القرض الشخصي

نوع من القروض التي تمنحها المصارف للأفراد فقط ، فالفرد وملاءته وسمعته الشخصية هما أساس منحه القرض .

89-Personal Mastery Training

تدريب البراعة الشخصية

هو أحد مكونات برنامج التعلم المستمر الذي يُستخدم لدعم عملية التدريب ، بموجبه يعلم المتدرب كيف يستخدم قدراته الذهنية في عملية الإبداع ، وكيف يبحث وبشكل دائم عن الأشياء الجديدة خلال حياته وعمله .

90-Personal Selling

البيع الشخصي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Direct Selling

البيع المباشر

91-Personality

الشخصية الإنسانية

هي مجموعة الخصائص النفسية والعقلية والفسولوجية والخلقية والاجتماعية الطبيعية والمكتسبة ، التي يشكل مجموعها نظاماً كلياً متفاعلاً متكاملًا يسمى "ذات الإنسان" ، الذي من خلاله (الشخصية) يتعامل الفرد مع البيئة والمواقف التي تواجهه مع الآخرين ، وهذا النظام له ذاتيته وإستقلاليته ، لذلك لانجد شهاً تاماً بين شخصين . وقد وصف المختصون هذا النظام بأنه مفتوح أي أنه يكتسب الكثير من الخصائص (قيم ، عادات ، تقاليد ، مفاهيم ... الخ) من المجتمع المتواجد فيه فهو كالإسفنجة يمتص السوائل مع مرور الزمن . والشخصية الإنسانية ذات صفة ديناميكية أي أنها تتطور إما للأفضل والأحسن أو للأسوأ ، وذلك حسب نوعية الوسط الذي تعيش فيه وتكتسب منه الخصائص ، وبالتالي فطاقات الإنسان وما يمتلكه من قدرات ، هي همزة الوصل بينه (شخصيته) وبين البيئة المحيطة به .

92-Personality Questionnaire Test

إختبار إستقطاء الشخصية

مجموعة من الأسئلة المصممة والمعدة بشكل مسبق يجيب عنها الفرد الخاضع للإختبار ، حيث من خلال تحليل إجاباته يكون بالإمكان الكشف عن معالم شخصيته ، فعندما يُسأل الشخص مثلاً : هل لديك

أصدقاء أجاب لي صديق واحد ، أين تمضي وقت فراغك أجاب في البيت ، هل تزور أقرباءك أجاب قليلاً جداً ، فمن هذه الإجابات يتضح أن شخصية هذا الشخص إنطوائية . ويستخدم هذا الاختبار في مجال عملية إختيار الموارد البشرية للتوظيف ، حيث يهدف إلى تحديد نمط شخصية المتقدم للعمل ومقارنتها مع طبيعة الشخصية المطلوبة للوظيفة لتحديد مدى صلاحيته للتعين ، فوظيفة مندوب مبيعات مثلاً تحتاج إلى شخصية إجتماعية مرحة .

93-Personality Projective Test

إختبار إسقاط الشخصية

أسلوب يستخدم في مجال الإختبارات النفسية من أجل كشف معالم شخصية الفرد ، ويطبق في عمليات إختيار وتعيين الموارد البشرية في المنظمات . وفيه يُعرض على الشخص الذي يجري إختباره صورة أو شكل غامض ليس فيه فكرة أو معنى بل مجرد أشكال وألوان غير مفهومة ، ويُطلب منه أن يصف ما يراه ، علماً أن الصورة لا تحتوي على أي شيء . ففي عملية وصف الشخص لما يراه في الصورة ، يكون في هذه الحالة قد أسقط ما في نفسه من إنفعالات ووضح معالم شخصيته ، فإذا قال مثلاً إني أرى معركة ، يفهم من ذلك أن شخصيته ميالة للعدوانية .

94-Personnel Management

إدارة الأفراد

هي التسمية والمهمة الأقدم لإدارة الموارد البشرية ، وهي إحدى وظائف المنظمة أو مشاريع الأعمال ، وتختص بكافة المسائل المتعلقة بشؤون العاملين داخل المنظمة منذ تاريخ تعيينهم وحتى ساعة تركهم العمل فيها لأي سبب (تقاعد ، إستقالة ... الخ) ، ويتصف طابع عملها برسم السياسات وتنفيذها فقط وهي تمارس النشاطات التالية :

- تصميم وتحليل الوظائف .
- تخطيط إحتياجات المنظمة من العاملين (تخطيط القوى العاملة) .
- إستقطاب وإختيار وتعيين العاملين .
- تدريب وتنمية العاملين وتأهيلهم .
- رسم مسارات الترقية .
- تصميم أنظمة تقييم الأداء ، تأديب العاملين ، الرواتب والأجور ، السلامة والصحة المهنية .
- تحفيز العاملين .

وقدرف هذه الإدارة إلى تحقيق هدف أساسي وهو رفع كفاءة وفاعلية أداء العاملين من خلال معادلة مستوى الأداء : المقدرة × الرغبة .

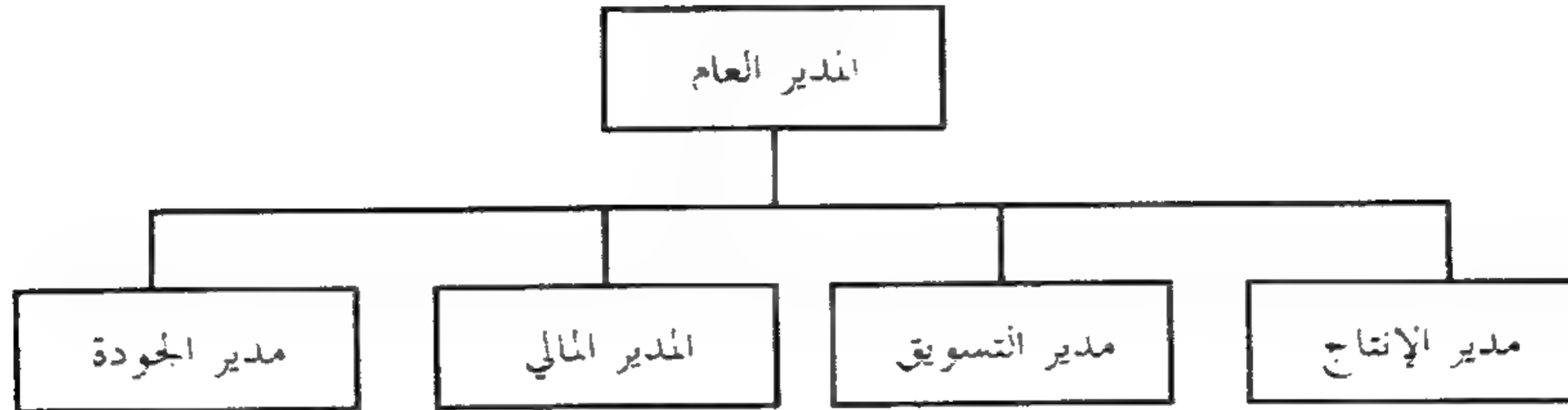
95-Personnel Officer

ضابط الأفراد

تسمية أطلقت على مشرفي شؤون الأفراد في المصانع البريطانية في الثلاثينات من القرن الماضي ، حيث كانت مهمتهم في هذه المصانع رعاية شؤون العمال ، وتوفير برامج التدريب لهم ، وقد بلغ عددهم في المنظمات البريطانية عام 1943 / 5500 / مشرفاً تقريباً .

الخريطة التنظيمية على أساس الأفراد 96-Personnel-Organizational Chart

هي التي يُذكر عليها أسماء مديري الإدارات أو وظائف المنظمة الرئيسة كما هو موضح بالشكل التالي:



جودة الأفراد في البيع 97-Personnel Quality in Selling

مجموعة من الخصائص التي نادت إدارة الجودة الشاملة بأن يتحلى بها العاملون في المنظمة في علاقتهم مع الزبائن وتركز هذه الخصائص على مايلي كنصائح موجهة إليهم : إستمع ، إفعل ، تحمل المسؤولية ، كن لطيفاً ، حاول جاهداً إرضاء الزبون وتحقيق توقعاته ، شجع نفسك على الإتصال المستمر بالزبون ، الزبون دائماً على حق ، إياك أن يغادر الزبون وهو مستاء ، إظهر إهتماماً بالزبون ، تأكد من أن الزبون راضي قبل مغادرته ، تحدث مع الزبون بشكل واضح ، تحلى بالصبر ، شجع الزبون على إبداء رأيه .

الإعلان الإقناعي 98-Persuasive Advertising

يسعى هذا الإعلان إلى إجراء مقارنة للمستهلك أو الزبون بين مزايا السلعة أو الخدمة المعلن عنها مع سلع أو خدمات المنافسين لها في السوق ، من أجل إقناعه بأن السلعة المعلن عنها هي أفضل منها وتتفوق عليها .

الاتصال الإقناعي 99-Persuasive Communication

عملية اتصال تأخذ أشكال الاتصال الكتابي ، أو السمعي ، أو البصري ، وتهدف إلى تحقيق تأثير ملموس في اتجاهات وإعتقادات وسلوك الآخرين ، وهو وسيلة لحملهم نفسياً وفكرياً على فعل شيء ، أو الإعتقاد به ، أو الإقلاع عنه وعدم الإقتناع به . يفهم من ذلك أن الاتصال المقنع يعتمد بشكل أساسي على ما يمتلكه المتصل من مهارات إتصالية كالتحدث ، والإصغاء ، والكتابة ، والقدرة على إقناع الآخرين ، والمصادقية بين المتصل والمستقبل ، والخبرة ، والجاذبية ، وخصائص التشابه الموجود بين المتصل والمتصل به (في المعتقدات ، الجنس ذكر ، أنثى ، الشخصية ... الخ) .

إقناع

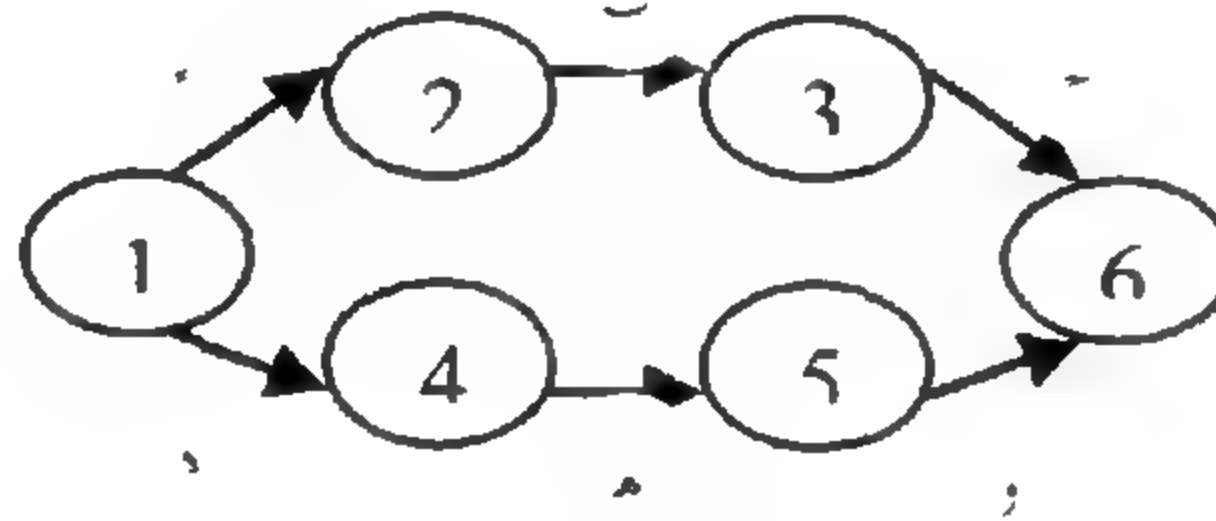
100-Persuasion

عملية ذهنية يمارسها شخص ويستهدف إحداث تغيير ما في الحالة الذهنية للشخص الذي يريد إقناعه بشيء معين ، وذلك من خلال الإتصال به ، وبشكل خاص عن طريق الإتصال الشخصي .

أسلوب بيرت وشبكات الأعمال

101-Pert Technique and Net Works

يستخدم هذا الأسلوب في مجال صنع القرارات المتعلقة بتخطيط المشروعات ومتابعتها ومراقبة تنفيذها ، وخاصة الإنشائية منها كالأبنية والطرق وتعييدها وتشيد الجسور . كلمة بيرت هي اختصار لتعبير : أسلوب تقييم البرامج ومتابعتها ومراجعتها Program Evaluation Review Technique ، حيث يساعد هذا الأسلوب على الوصول إلى أفضل نتيجة ممكنة لتنفيذ المشروع من خلال أعلى كفاءة ممكنة . ويعتمد على تقسيم تنفيذ المشروع إلى أنشطة متعددة ، لكن تنفيذها يتم في تتابع زمني منذ بدايته وحتى نهايته ، وعليه يمكن القول أنه يحدد العلاقة التابعية بين الأنشطة ، والفواصل الزمنية بينها ، وزمن تنفيذ كل نشاط ، ومستلزمات تنفيذه ، وفريق العمل الذي سيقوم به . ويصور أنشطة التنفيذ وأوقاتها وتتابعها الزمني ، على شكل مخطط شبكي يدعى بشبكة الأعمال ، في ما يلي نموذج يوضح هذه الشبكة :



- تشير الدائرة إلى بداية ونهاية نشاط .
- يشير السهم إلى نشاط .
- يشير رقم (1) إلى بداية المشروع ورقم (6) إلى نهاية المشروع .

نموذج "بيتر دركر" للجودة

102-Peter Drucker Quality Model

- يشتمل هذا النموذج على الأفكار الأساسية التالية :
- رضى الزبون هو الغاية الأساسية لكل منظمة .
- لا بد من وجود إستراتيجية خاصة بالمنظمة لتحقيق الجودة التي يرضى عنها الزبون .
- تصميم العمل يجب أن يكون قائماً على أساس تحقيق الأهداف .
- الأسلوب الإداري الفعال هو الإدارة بالأهداف .
- المورد البشري هو أهم عناصر الإنتاج .
- قاعدة الهرم التنظيمي هي الأساس في تحقيق الجودة .

- لابد من وجود معايير لقياس مستوى الجودة .
- التحسين المستمر للجودة مطلب أساسي .

103-Pessimistic Time Estimate

التقدير التشاؤمي (الزمن التشاؤمي)

مصطلح يستخدم في مجال أسلوب متابعة وتقييم البرامج (PERT) أحد الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية ، ويشير إلى التقدير الأكثر تحفظاً لتوقع أسوأ الظروف من مشاكل ومعوقات ، تجعل احتمالات تنفيذ المشروع منخفضة ، لمصادفة سوء الحظ في كل خطوة من خطواته ، مع إستبعاد الظروف غير الطبيعية جداً .

104-Petty Cash

النقدية الصغيرة

مبلغ ضئيل من المال يُعهد به إلى موظف معين (سكرتير ، علاقات عامة ، مندوب مبيعات...الخ) يكون من صلاحيته الإنفاق منه دون الحصول على موافقة ، وذلك من أجل معالجة بعض المواقف العاجلة ، ك شراء رجل العلاقات العامة لزهور من أجل إستقبال زائر على سبيل المثال ، أو شراء السكرتير لبعض الطوابع البريدية ...الخ .

105-Physical Attributes of Job Holders

الصفات الجسدية لشاغلي الوظائف

هي الصفات البدنية التي تطلب الوظائف توفرها في شاغليها (خاصة الوظائف الصناعية والفنية) ، التي تمكنهم من تحمل أعبائها والجهد العضلي الذي تطلبه ، والتعايش مع الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها .

106-Philip Crosby Quality Model

نموذج "فيليب كروسبي" عن الجودة

"فيليب كروسبي" هو عالم الأعمال الأمريكي الذي إشتهرت أفكاره عن الجودة سنة 1979 والتي أهمها ما يلي :

- الجودة هي التي تتوافق مع حاجات ورغبات الزبون .
- العمل بدون أخطاء .
- التعلم والتدريب مستمرين .
- تحسين الجودة عملية مستمرة .
- تحقيق الجودة مسؤولية الجميع .
- ضرورة وجود نظام خاص بكل عملية .
- الإتصال المستمر بالزبائن ضرورة حتمية .
- الموردون هم خير دعم للمنظمة .
- وضوح السياسات والإجراءات مسألة هامة .

- العمال هم من يحقق الجودة ، فالإتصال المستمر بهم ضروري .

107-Physical Distribution Firms

شركات التوزيع المادي للسلم

هي شركات تسويق تقدم خدمة النقل المادي للسلع وتخزينها ، وذلك في خط سيرها من المنتج حتى المستهلك .

108-Physiological Needs

الحاجات الفسيولوجية

هي الحاجات الأساسية التي يسعى الإنسان إلى إشباعها للمحافظة على بقائه على قيد الحياة ، وتعتبر من أقوى الحاجات الإنسانية وأكثرها إلحاحاً ، وتظهر لدى الإنسان بشكل مستمر وبفواصل زمنية قصيرة ، كحاجة الجوع ، العطش ، المأوى ، المسكن ، الملابس وغيرها .

109-Picket

ناطور الإضراب

شخص تكلفه النقابة العمالية ليراقب عملية إضراب يقوم بها عمال الشركة أو المؤسسة ، حيث يقف أمام بابها لكي ينهي العمال عن دخولها وممارسة عملهم فيها لكي ينجح الإضراب ، ويقوم بتسجيل أسماء العمال الذين لم يلتزموا بالإضراب .

110-Picketing

لافتة الإضراب

لافتة مكتوب عليها أسباب الإضراب العمالي الذي حدث في الشركة ، يحملها ممثل النقابة الذي يُدعى بناطور الإضراب Picket ، ويسير بها لباب إدارة الشركة لتطلع على ما فيها .

111-Piece-Rat Pay System

نظام دفع الأجر على أساس القطعة

نظام قديم أوجده شخص يدعى بـ "فريدريك تايلور Frederick Taylor" منذ مئة عام تقريباً في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل دفع أجور العمال في المصانع ، وذلك على أساس كمية الإنتاج التي يحققها العامل في فترة زمنية أو زمن العمل . ويحتسب هذا الأجر على أساس تحديد أجر القطعة المنتجة الواحدة التي تسمى بمعدل أجر القطعة ، فبضرب كمية الإنتاج التي ينجزها العامل بمعدل أجر القطعة الواحدة ، نصل إلى أو نحسب أجره المستحق . وقد هدف تايلور من وراء هذا النظام إلى تحفيز العمال على الإنتاج ليحققوا نفعاً متبادلاً لهم وللمنظمة أو المصنع .

112-Place-Marketing

المكان (التوزيع) في مجال التسويق

يشير هذا المصطلح التسويقي إلى مسألة توفير المنتج (أو الخدمة) للزبون المحتمل في الموقع الجغرافي والزمن المرغوبين من قبله . يتضح من ذلك أن هذا المصطلح ذو علاقة مباشرة بموضوع قنوات توزيع المنتج والنقل ، ويعتبر اليوم أحد عناصر المزيج التسويقي .

113-Placement

التعيين

يقصد به تعيين الفرد المتقدم للعمل في المنظمة بوظيفة فيها تحت التجربة والتمرين ، بعد اجتيازه لجميع مراحل عملية الاختيار التي نفذتها عليه إدارة الموارد البشرية . والتعيين هنا لا يعني التثبيت في الوظيفة التي عين فيها ، حيث لا يتم التثبيت إلا بعد إنقضاء فترة التجربة والتمرين ، التي يتوجب عليه إثبات مهارته ومقدرته خلالها .

114-Placid Randomized Environment

بيئة عشوائية هادئة

هي التي تكون متغيراتها مبعثرة وغير منتظمة في حركتها لكنها غير سريعة التغير أو الحركة ، ومن الصعوبة بمكان التنبؤ بهذه الحركة وردود فعلها ، وبالتالي فالتعامل معها يكون في ظل أو حالة عدم التأكد في ما يتعلق بنتائج القرارات ، وعليه فإستراتيجية المنظمة هنا قائمة على مبدأ التجربة والخطأ ، ولا ترقى لأن تكون إستراتيجية بل يمكن أن نصفها بالتكتيك .

115-Plan

خطة

هي النتيجة التي يصل إليها التخطيط ، حيث توضح خط السير العام الذي سيؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة ، وبالتالي فالخطة توضح الأعمال ، والنشاطات ، أو ما يتوجب القيام به من أجل الوصول إلى إنجاز الأهداف الموضوعية ، وذلك على شكل برامج عمل محددة بزمان يجب التقيد به ، فهذه البرامج التفصيلية توضح أين ، ومتى ، وكيف ، ومن يؤدي كل عمل ونشاط ، والنتيجة التي يجب التوصل إليها . والخطط في المنظمة قد تكون شاملة أي على مستوى المنظمة ككل أو على مستوى واحد أو تغطي أحد مجالات العمل فيها .

116- Planned Production Capacity

الطاقة الإنتاجية المخططة

تمثل الطاقة الإنتاجية المقدرة في المنشأة ، لإنتاج أو تصنيع حجم معين من السلعة خلال فترة زمنية معينة ، وبالتالي فالطاقة المخططة يجب أن تكون طاقة فعلية أي متاحة تقع ضمن إمكانيات المنظمة ، أي أنها قادرة على توفيرها وتنفيذها .

117-Planning

التخطيط

يتم بموجبه تحديد الأهداف ، ووضع الخطط للوصول إليها ، وصنع القرارات في ظل بدائل متعددة من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية . ويتعامل التخطيط مع المستقبل الذي يكتنفه الغموض ، وفي بيئة يوجد فيها العديد من المتغيرات ، يستدعي الأمر معها القيام بعملية تنبؤ من أجل تخفيف حدة هذا الغموض ، ومعرفة إتجاه هذه المتغيرات ليسهل التعامل معها . ويسبق التخطيط جميع عناصر العملية الإدارية (التنظيم ، التوجيه ، الرقابة) ، بل يسبق أي عمل يراد تنفيذه ، فهو يرسم خط التنفيذ ، وينير الطريق للوصول إلى الهدف الذي يعتبر نقطة بداية ونهاية أي عمل . ويعمل التخطيط في ضوء جدولة زمنية تحدد تاريخ بدء تنفيذ الأعمال وتاريخ إنتهاؤها .

118-Planning-Programming-Budgeting System (P.P.B.S)

نظام تخطيط وبرمجة الموازنة

هو أحد المصطلحات المستخدمة في مجال الإدارة العامة ، وبشكل خاص في مجال التخطيط الإقتصادي والمالية العامة ، ويقوم على الأسس التالية :

- تحديد دقيق للأهداف الوطنية (على مستوى الدولة) وترتيب أولوياتها .
- تحديد البدائل المحققة للأهداف والمفاضلة بينها واختيار أنسبها .
- وضع البرامج التي من خلالها سيتم تحقيق الأهداف مع تحديد مداها الزمني .
- تحديد الموازنة المالية اللازمة لكل برنامج .
- رفع مستوى الأداء الحكومي لضمان الحصول على نتائج وخدمة للمواطن توازي الأموال التي تم إنفاقها .

119- Planning Skill

مهارة التخطيط

إحدى وظائف المديرين وإحدى مكونات العملية الإدارية التي عليهم القيام بها ، وتعتبر عن المقدرة التي يتوجب توفرها لديهم بحيث تمكنهم الأخذ بعين الاعتبار ما يمكن أن يقدمه المستقبل للمنظمة والعمل فيها من خلال عملية التنبؤ ، وما هو تأثير ذلك فيها ، وما هي المتطلبات اللازمة التي يجب وضعها وتبنيها اليوم من أجل التعامل مع ما يقدمه المستقبل ، وبالتالي فمهارة التخطيط تحتاج إلى القدرة على التنبؤ ، وكذلك القدرة على تحديد الأهداف ووضع الخطة المناسبة لتحقيقها ومتابعتها وتقييمها .

120-Plant Building Designing

تصميم بناء المصنع

عملية يتم من خلالها تحديد مساحة بناء المصنع ، وتحديد قوة تحمل أرضيته في ضوء ثقل وحجم الآلات والمعدات وعددها . كما يتم من خلالها تحديد في ما إذا كان البناء سيتكون من طابق واحد أو عدة طوابق. كذلك تحديد شبكة الصرف الصحي ، وشبكة المياه والكهرباء والمظهر الخارجي للمصنع ، ونوعية المواد التي سوف تستخدم في عملية البناء . و يجري تحديد هذه الأمور في ضوء متغيرات عدة أهمها : نوعية وطبيعة الإنتاج ، وحجم العمل في المصنع ، وقيمة الأرض ، وخطط التوسع المستقبلية ، وجوانب السلامة والحماية من المخاطر ، والتكلفة ... الخ .

121-Plant Layout

التخطيط (التصميم) الداخلي للمصنع

عملية يتم بموجبها تحديد الأقسام الإنتاجية أو خطوط الإنتاج وتتابعها ، وتوزيع الآلات والمعدات عليها ، وبالتالي فهو تحديد لمسارات العمل الإنتاجي داخل المصنع ، وذلك حسب مكونات مراحل تصنيع المنتج ، بشكل يحقق التصميم السهولة في العمل الإنتاجي وتدفعه ، وفي حركة إنتقال العنصر البشري والمنتج دون وجود عوائق أو مشاكل أو مخاطر تهدد حياة العاملين ، وذلك في سبيل تحقيق مستوى كفاءة عالية في

العمل الإنتاجي داخل المصنع . وبوجه عام يلعب نوع المنتج ، وحجم العمل ، دوراً مؤثراً في تحديد التصميم الداخلي الأفضل .

122-Plant Register **سجل المصنع**

سجل يصنف الآلات والمعدات المستخدمة في تصنيع المنتج داخل المصنع ، ويحتوي على معلومات تفصيلية عنها تشمل : مصدر شرائها ، تاريخ الشراء ، قيمتها ، إستهلاكها ، مكان وجودها داخل المصنع ، مواعيد صيانتها ، تكاليف إصلاحاتها .

123-Plateaunig **إنتظار الموظف المرشح لدوره في الترقية**

فترة زمنية غير محددة يبقى الموظف الذي إستحق الترقية خلالها في وظيفته الحالية ، ريثما تخلص الوظيفة الجديدة الأعلى المرشح للترقية إليها .

124- Plateaued of Career **فترة إنتظار الموظف في وظيفته الأخيرة لحين بلوغه سن التقاعد**

يعبر هذا المصطلح عن وصول الموظف لنهاية مساره الوظيفي المحدد له من قبل المنظمة التي يعمل فيها ، حيث عند هذه الوظيفة (المنصب) الأخيرة تتوقف ترقياته وينتظر حين بلوغه سن التقاعد ليتقاعد من عمله في المنظمة . فمثلاً إذا كان سن التقاعد /60/ سنة وبلغ موظف ما نهاية مساره الوظيفي في سن الـ /55/ سنة ، معنى ذلك أنه سيبقى في هذه الوظيفة مدة خمس سنوات وفي نهايتها يحال إلى التقاعد .

125-Please Don't Hurry I am Hurry **من فضلك لا تسرع فأنا مستعجل**

مصطلح يستخدم ليصف الآثار السلبية للسرعة في تنفيذ العمل ، التي غالباً ما تكون على حساب الجودة والتكلفة ، فالمغالاة في سرعة الأداء سيكون لها آثار سلبية على إنجاز العمل . وصاحب هذه المقولة رئيس الوزراء البريطاني المعروف "ونستون تشرشل" ، الذي كان يخاطب سائق سيارة الأجرة (التاكسي) بـ "ألا يسرع في قيادة السيارة ، لأن السرعة يصاحبها احتمال وقوع حادثة سير تحول أو تأخر وصوله إلى المكان المقصود . ويقابل هذه المقولة مقولة عربية شهيرة ومعروفة هي : "في العجلة الندامة وفي التأني السلامة" وقول آخر هو : وصولك متأخراً خير من عدم وصولك .

126-Pluralist Perspectives of Goals **تعدد وجهات النظر حول الأهداف**

وجهة نظر تفترض بأن أهداف إدارة المنظمة والعاملين فيها يوجد بينها إختلاف وتباين ، لكن الجميع مقتنع ويبحث عن حلول لتسوية هذا الإختلاف وتحقيق التكامل بينها ، للوصول إلى مبدأ وحدة الهدف .

127-Point Method –Job Evaluation **طريقة (أسلوب)النقط في تقييم الوظائف**

إحدى الطرق الكمية التي تُستخدم في مجال تقييم الوظائف ، يتم التقييم بموجبها عن طريق تحديد معايير التقييم وتحديد وزن (أو قيمة) لكل معيار منها يعبر عنه بعدد من النقاط ، وتحدد الأوزان حسب مدى أهمية المعايير . وتنحصر مهمة المقيم في تحديد مدى أو درجة توفر معايير التقييم في الوظيفة التي يجري تقييمها بعدد النقاط . فمثلاً إذا كان وزن معيار المسؤولية /20/ نقطة من أصل المجموع الكلي لأوزان المعايير وهو /100/ نقطة ، يتوجب على المقيم أن يعطي كل وظيفة بالنسبة لمعيار المسؤولية عدداً من النقاط ما بين 1-20/ نقطة . فإذا أعطى وظيفة ما لمعيار المسؤولية المرتبة عليها 20/15 ، معنى ذلك أن أهمية المسؤولية لهذه الوظيفة هو /15/ نقطة . وفي نهاية التقييم تُجمع النقاط التي حصلت عليها كل وظيفة من خلال المعايير وأوزانها ، بحيث يوضح هذا المجموع قيمة الوظيفة الواحدة ، التي على أساسها يحدد راتبها أو أجرها فيما بعد .

128-Point Purchasing Re-Ordering

نقطة إعادة أمر الشراء

مستوى أو كمية المخزون من الصنف الواحد الذي عندما يصل إليه رصيده في المخزن ، يتوجب العمل على إعادة شرائه ثانية ، وبالتالي فهذه النقطة أو المستوى هو بمثابة إنذار لإدارة المواد بأن رصيد الصنف قد قارب على الوصول إلى مستوى احتياطي الطوارئ ، ويتوجب الأمر معه إعادة طلب شرائه .

129-Policy

السياسة

هي عبارة عن مجموعة من القواعد والأسس التي تضعها المنظمة ، لكي تقيد بها الإدارات عند صنعها للقرارات وتنفيذ الخطط الخاصة بها . وبالتالي فهي عبارة عن دستور عمل يضع الإطار العام الذي يوضح التفكير والعمل ، فتبين لنا كيف ولماذا نتصرف بطريقة معينة دون أخرى من أجل تحقيق الأهداف . وعليه فالسياسة مرشد للتفكير والعمل معاً ، فهي تثير الطريق من أجل الوصول إلى الهدف المطلوب بشكل صحيح وسليم . والسياسة أنواع ، فهناك سياسات حسب المستوى الإداري ، وسياسات حسب مجال العمل أو النشاط (سياسة إنتاج ، سياسة مالية) ، وسياسات عامة وتفصيلية ، وسياسات ضمنية تكون عادة غير مكتوبة ، حيث درجت المنظمة على إتباعها وصارت تقليداً جارياً فيها .

130-Policy Determination

إقرار السياسة

ويسميه بعضهم بإعتماد السياسة ، الذي يعني الموافقة عليها بشكل نهائي من قبل الجهة صاحبة السلطة المخولة بذلك . وبعد إقرار السياسة تصبح عندئذ سارية المفعول ، ويستوجب الأمر الإلتزام بها من قبل صانعي القرار .

131-Political Environment

البيئة السياسية

تمثل النظام السياسي السائد في البلد في ما إذا كان رأسمالياً أو اشتراكياً أو شيوعياً ، فالنظام السياسي

يلون النظام الإقتصادي بلونه ، فالشيوعية مثلاً تشير إلى إمتلاك الدولة لجميع وسائل الإنتاج ، وبالتالي يمكن القول أن إستثمارات القطاع الخاص فيه تقريباً معدومة ، وهذا عكس الحال في النظام الرأسمالي الذي يعتمد على الإقتصاد الحر وآلية السوق ، اللذان يشجعان على الإستثمار من قبل القطاع الخاص ، ويعتبره الشريك الفاعل في التنمية الإقتصادية في الدولة .

132-Political Personality

شخصية سياسية

يسعى صاحب هذه الشخصية ويصب جل إهتمامه للحصول على القوة والنفوذ ، من خلال إكتساب أكبر قدر من السلطة التي تمكنه من التحكم بالآخرين ، ويتصف بالمرونة العالية .

133-Polygraph Test

إختبار البوليجراف

الـ Polygraph مقياس إلكتروني يستخدم لقياس نبضات القلب والشرابين وكهرباء الدماغ من أجل كشف الكذب لدى البشر . ويستخدم في مجالات كثيرة منها ميادين الأعمال ، وبشكل خاص في عملية إختيار الموارد البشرية وتعيينها في المنظمات ، حيث يخضع المتقدم لطلب التوظيف لهذا الإختبار في حالتين: الأولى لمعرفة درجة الأمانة الموجودة لديه من أجل التعيين في الوظائف التي تحتاج إلى درجة عالية من الصدق والأمانة ، كوظائف الأمن والجيش والمصارف ... الخ . والثانية للتأكد من صحة المعلومات التي أدلى بها المتقدم في طلب توظيفه ، وبشكل خاص بالنسبة للمتقدمين لوظائف إدارية هامة .

134-Poor Management

الإدارة الضعيفة

هي الإدارة التي لا تمتلك الإمكانيات والمهارات اللازمة من أجل تخطيط العمل ، وتنظيمه ، وتوجيهه ، ورقابته ، وتنسيقه ، وصنع القرارات الصائبة في هذه المجالات ، فهي لا تعرف كيف تدير العمل بشكل صحيح وتحل مشاكله ، نتيجة إفتقارها للقدرات اللازمة لذلك .

135-Portfolio Career

محفظة مسارات العاملين الوظيفية

هو أحد أنواع المسارات التنظيمية التي ترسمها إدارة الموارد البشرية في المنظمات ، الذي بموجبه يُفتح للعاملين عدة مسارات (فرص) للتقدم خلال حياتهم الوظيفية في المنظمة حين بلوغهم سن التقاعد ، وعدم حصرهم بمسار واحد يعتمد على التخصص الذي بموجبه لا يرقى الموظف لوظيفة أعلى إلا إذا كانت واقعة ضمن تخصصه .

136-Portfolio Formula Timing Plan

خطة معادلة زمن محفظة الأوراق المالية

وفقاً لهذه الخطة يقوم المستثمر بتعديل هيكل محفظته للأوراق المالية طبقاً لما يتوقعه من تغير في الأسعار مستقبلاً ، والقاعد هي أن المستثمر يشتري الأوراق المالية بعد إنخفاض سعرها ، ويقوم ببيعها بعد أن يرتفع سعرها . وتم عملية البيع بطريقة آلية على كمية معينة أو شبه محددة من أوراق المحفظة .

137-Portfolio Performance Evaluation

تقييم أداء المحفظة الإستثمارية

هو النفع الذي حققته الأوراق المالية التي تتشكل منها المحفظة الإستثمارية على مدى فترة زمنية محددة . ويتم تحديد مقدار المنفعة من خلال معيارين هما : العائد والمخاطرة .

138-Position

الوظيفة

هي النواة التي يتشكل منها الهيكل التنظيمي لأية منظمة ، وتمثل وحدة الأداء التنظيمي فيها ، ويعمل فيها فرد واحد ، وبالتالي فالوظيفة الواحدة تشتمل على عدد محدد من المهام والمسؤوليات التي يؤديها شخص ، ويمارس فيها حد معين من السلطة يختلف من وظيفة لأخرى ، في سبيل تحقيق الهدف المحدد لها .

139-Position Analysis Questionnaire Method

أسلوب إستقصاء تحليل الوظيفة

ويرمز له بالأحرف (PAQ) وهو أحد الأساليب المستخدمة في تحليل الوظائف وصممه "إيرنست مكورميك Ernest McCormick" وهو على شكل قائمة تشتمل على (194) بنداً تعكس أو توضح أبعاد الوظائف التي يراد تحليلها كالسلوك ، ظروف وأحوال العمل المناخية والاجتماعية المفروض أن تؤدي في ظلها معظم وظائف المنظمة . وهذه البنود مصنفة ضمن ستة أقسام كل قسم منها يشتمل على بنود فرعية وهذه الأقسام ما يلي : المعلومات التي يحتاجها أداء الوظيفة ، العلميات الذهنية التي تتطلبها الوظيفة ، الجهد الفسيولوجي المطلوب ، العلاقات مع الآخرين ، بيئة الوظيفة ، خصائص متنوعة أخرى . ولكل البنود التي تشتمل عليها قائمة الإستقصاء مقياس مكون من ستة مستويات توضح درجة توفر البند في الوظيفة التي يجري تحليلها ، فبمقارنة المعلومات المجموعة عن الوظيفة مع البنود ، يتمكن المحلل من إعداد تحليل الوظيفة ، الذي يوضح طبيعتها وأبعادها ومتطلبات أدائها .

140-Position Principle

مبدأ الوظيفة

هو أحد مبادئ الإدارة ويشير إلى أن إحداث الوظائف في المنظمة يكون حسب متطلبات العمل وحاجاته وليس على أساس الأفراد ومراكزهم ومؤهلاتهم... الخ فالوظيفة لا تتأثر بشاغلها ، لأن الفرد يشغل الوظيفة بواجباتها ومسؤولياتها وحقوقها ، فعملية إختياره وتعيينه تكون من خلال تطابق مواصفاته مع مواصفات الوظيفة وليس العكس .

141-Position Succession Planning

تخطيط تتابع عمليات الترقية

عملية يتم بموجبها إعداد خريطة تنظيمية توضح الوظائف الموجودة في كل مستوى إداري في المنظمة وإسم المدير الذي يشغلها ، وموعد ترقيته المقبلة ، وتاريخ إحالته للتقاعد . فمن خلال هذه العملية يكون بالإمكان تخطيط عمليات الترقية من الوظائف الأدنى للأعلى عندما تخلو إحداها ، بحيث يكون معروفاً بشكل مسبق تاريخ ترك المدير للعمل بسبب التقاعد ، ومعرفة المدير في المستوى الإداري الأدنى المؤهل

والذي ينتظر أن يترقى لوظيفة أعلى خالية . بهذا التخطيط نضمن وجود بدائل جاهزة أو صف ثاني من المديرين الجاهزين لشغل أية وظيفة رئاسية خالية أو شاغرة في أي مستوى إداري عند الحاجة .

142-Positive Behavior Effect Error

خطأ التأثير بالسلوك الإيجابي

يحدث هذا الخطأ في مجال تقييم أداء الموارد البشرية ، حيث يتأثر المقيم وهو الرئيس المباشر عادة، بسلوكات إيجابية صادرة عن مرؤوسيه لا علاقة لها بشكل أساسي بجودة أدائهم ، مثل القدوم للعمل قبل موعد العمل الرسمي بوقت ، أو عدم الحصول على إجازات مرضية ... الخ ، فيأتي تقييم أداء مرؤوسه الذي تصدر عنه مثل هذه السلوكات إيجابياً . لا شك أن هذه السلوكات إيجابية ، لكنها ليست هي المعيار الأساسي الأول والأخير في تحديد مستوى أداء وكفاءة المرؤوس ، وبالتالي تكون نتيجة تقييم الأداء غير موضوعية .

143-Positive Control

رقابة إيجابية

هي الرقابة التي تهدف وتسعى إلى كشف الانحرافات الإيجابية النافعة التي حدثت أثناء الإنجاز ، وتحليل ومعرفة أسبابها ، ووضع السبل للاستفادة منها بشكل أكبر وأفضل مستقبلاً .

144-Positive Costs

تكاليف إيجابية

هي النفقات التي تصرفها المنظمة وتحقق من ورائها عائداً أو قيمة مضافة تضاف للقيمة الكلية التي تحققها والتي يُعبر عنها بالمخرجات . هذا النوع من النفقات لا خطر منه ، وتعتبر نفقات استثمارية لأن لها عائد مثال عليها : نفقات التدريب ، والبحث العلمي ، وخدمة الزبائن .. الخ .

145-Positive Economy

الاقتصاد الثابت (الإيجابي)

يقوم مفهوم الاقتصاد الثابت على أن هناك مجموعة من الأسس والمفاهيم الاقتصادية الثابتة التي لا جدل في صحتها بسبب تكرارها عبر التاريخ مثل : مفهوم إرتفاع السعر سيؤدي إلى إنخفاض حجم الطلب على السلع والخدمات ، فهناك إتفاق كامل تقريباً حول هذا المبدأ .

146-Potential Market

السوق المحتمل أو المتوقع

جميع الأفراد والمنظمات الذين تتوفر لديهم الحاجة والرغبة بشراء السلعة أو الخدمة التي تعرضها المنظمة للبيع ، مع توفر القدرة الشرائية لديهم على شرائها في فترة زمنية محددة ، وفي منطقة جغرافية معينة .

147-Potential Customer

الزبون المحتمل

هو المستهلك الذي تتوفر لديه الحاجة للسلعة (أو الخدمة) المطروحة للبيع في السوق ، ويمتلك القدرة المالية الكافية التي تمكنه من شرائها ، ولديه الميل لإقتنائها ، ويفضلها على بعض السلع المنافسة لها في السوق ، وبالتالي هناك احتمال أن يشتريها .

إستراتيجية القوة القسرية في التغيير التنظيمي

148-Power Coercive-Organizational Change strategy

تعتمد هذه الإستراتيجية في إحداث التغيير التنظيمي داخل المنظمة ، على إستخدام الإكراه والإكراه على تطبيق متطلبات التغيير من قبل العاملين ، فمن يقاوم التغيير أو يحاول إفشاله ، فسوف يعرض نفسه للعقاب الذي قد يصل إلى الفصل من العمل ، بمعنى أن هذه الإستراتيجية تؤكد على تصفية أية مقاومة للتغيير من قبل العاملين .

قوة القيادة

149-Power of Leadership

مصطلح يشير إلى المقدرة التي يمتلكها القادة ، التي تمكنهم من التأثير في سلوك تابعيهم أو مرؤوسيهم ، وتوجيهه الوجهة التي يريدونها ، وطاعتهم في ما يطلبونه منهم عن رغبة وقناعة ومحبة .

حاجة النفوذ أو القوة

150-Power Want

يسمى بعضها بعضهم بحب السيطرة ويعتبرونها حاجة (أي أقوى من الرغبة) لدى بعض الناس . فمن لديه هذه الرغبة أو الحاجة نجده يحب التحكم بالآخرين وبمصيهرهم ، ويسعى للحصول على السلطة ، لأنها تمكنه من أمر الآخرين والتحكم بهم والإستحواذ على طاعتهم . إن الذين لديهم حاجة أو رغبة في النفوذ في المنظمات لا يقتنعوا بديموقراطية الإدارة والعمل ، فهم يحبون النمط الأوتوقراطي والتسلط في عملية الإدارة والتوجيه .

الصيانة التنبؤية

151-Predictive Maintenance

تمثل الاتجاه الحديث للصيانة ، وتهدف إلى التنبؤ بالمشاكل قبل حدوثها أو وقوعها . وهذا يتطلب الفحص المستمر لعمل الآلات والتجهيزات ، باستخدام التقنيات الحديثة . وتعتبر الصيانة الدورية (مثل تغيير القطع التي إنتهى عمرها التشغيلي) جزءاً وأداة مساعدة في تحقيق الصيانة التنبؤية .

سهم ممتاز

152-Preferred Stock

ويمثل حصة واحدة في رأس مال الشركة المساهمة ، وبالتالي فهو يعبر عن ملكية حامله في الشركة ، وهو لا يخول حامله بممارسة حق التصويت في الإجتماع السنوي للهيئة العمومية للشركة ، لكن يعطيه الأولوية في الحصول على الأرباح قبل حامل السهم العادي . والسهم الممتاز قابل للإستدعاء في أي وقت تحدده الشركة ، أي أن حياته لا تمتد مع إمتداد حياة الشركة .

إختبار التفضيل

153-Preference Test

أحد الإختبارات المستخدمة في مجال إختيار الموارد البشرية من أجل التعيين في المنظمات ، ويهدف إلى الكشف عن رغبات وميول المتقدم للتوظيف ، لمقارنتها مع المواصفات المطلوبة لشغل الوظيفة المتقدم

للتعيين فيها ، لتحديد هل هو ملائم للعمل فيها أم لا ، حيث يوجه إليه قائمة من الأسئلة للكشف عن ما يرغب بوجوده في عمله ، كتوفر عنصر التحدي ، ومدى حبه لتحمل المسؤولية ، وعنصر الإثارة ، ومدى توفر فرص للتدريب والتنمية ، ومدى وجود إتصال مع الآخرين وخاصة الجمهور.... الخ .

154-Preliminary Interview of (HR) Selection

مقابلة إختيار الموارد البشرية الأولية للتعيين

تعتبر هذه المقابلة المرحلة الأولى في عملية إختيار المنظمة لمواردها البشرية من جرى إستقطابهم للعمل لديها . وتهدف إلى إستبعاد الأشخاص الذين لديهم مشكلة واضحة للعيان تحول دون توظيفهم ، كأن تكون الوظيفة مدرب رياضي في جامعة مثلاً وكان أحد المتقدمين إليها لديه إعاقة في رجله تحول دون ممارسته للعمل الرياضي . إذاً تركز هذه المقابلة على تحديد صلاحية المتقدم للتعيين للدخول في إجراءات عملية الإختيار اللاحقة أم عدم دخوله .

155-Premium

علاوة إضافية

مبلغ من المال تدفعه المنظمات للعاملين لديها إضافة (أو علاوة) على رواتبهم وأجورهم ، ممن يمارس منهم مثلاً أعمالاً في ظل ظروف بيئية تشكل خطراً على صحتهم وسلامتهم ، أو الذين يبذلون جهداً أكبر من زملائهم في العمل ، أو الذين يعملون في ظل ظروف غير مرغوبة وغير محببة إلى نفوسهم كالعمل في وردية الليل مثلاً .

156-Pre- Production Costs

التكاليف قبل الإنتاج

مجموع ما تنفقه المنظمة الصناعية من أموال قبل البدء بإنتاج السلعة ، وتشمل نفقات تصميم المنتج ، وتطويره ، وتجربته قبل أن يصبح جاهزاً لعملية تصنيعه .

157-Presentation and Identification of Beneficiary

مراجعة المستفيد شخصياً والتثبت من هويته

يستخدم هذا المصطلح في مجال العمل المصرفي الخاص بالحوالات ، حيث ينبغي على المستفيد شخصياً مراجعة المصرف الذي تم التحويل بوساطته ، لإستلام قيمة الحوالة المرسلة باسمه .

158-Prestige Need

حاجة المكانة

إحدى الحاجات الإنسانية التي يسعى بنو البشر إلى إشباعها ، فالوصول إلى منصب إداري وقيادي في المنظمة ، أو سياسي في الدولة ، أو خيري في المجتمع ... الخ ، هذا يعني أن الفرد قد حقق لنفسه موقعاً (مكانة) متميزاً ، يحصل من خلاله على إحترام الآخرين وتقديرهم لمكانته التي وصل إليها . بالطبع هذا التقدير والإحترام يكونا ظاهرين غير صادقين إذا وصل الفرد إلى المكانة عن طريق أساليب غير صحيحة

ملتوية . ويؤكد المختصون في هذا المجال أن من لديه حاجة المكانة يصاحبها عادة حاجة ثانية وهي حب السلطة التي تمكنه من تحقيق المكانة حسب قناعته .

159-Prestige Prices

أسعار التفاهر

يسعر بعض المنتجين سلعهم أو خدماتهم بسعر مرتفع ، ويوجهون هذا السعر لفئة معينة من المستهلكين أو الزبائن الذين لديهم اعتقاد بل وقناعة بأن السعر المرتفع يعني جودة عالية والعكس من ذلك صحيح . وأيضاً لفئة أخرى ذات دخل عالي التي تريد إقتناء سلع غالية الثمن ، بحيث لا يمكن لأي شخص إقتناءها بسبب سعرها المرتفع ، بهذه الحالة يتفخخرون بأنهم يستخدمون سلعة أو خدمة القليل من الناس يستخدمونها .

160-Prevent-Correct Improve Innovate Cycle

دورة إمنع . صحح . حسن . إبتكر

تمثل هذه الدورة بعناصرها الأربعة ذات الطابع المستمر الركيزة التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة ، وبشكل خاص تحقيق الجودة وتحسينها المستمر وفي ما يلي شرح لكل عنصر منها :

- إمنع حدوث أي شيء غير مرغوب فيه .
- صحح الخطأ فور حدوثه .
- حسن الشيء الصحيح وأوجد طرقاً جديدة لأداء ما يؤدي حالياً وإن كان صحيحاً .
- إبتكر أشياء جديدة لم تؤد من قبل .

161-Preventative Control

الرقابة الوقائية

ويطلق عليها بعضهم تسمية "الرقابة التنبؤية" التي تهدف وتسعى إلى توقع الخطأ وإكتشافه قبل حدوثه ، للعمل والإستعداد لمواجهة مسبباً ، والحيولة دون وقوعه ، وهذا يعني أن الرئيس لا ينتظر حتى تأتية المعلومات عن حدوث الخطأ بل يسعى هو إليه ، ويحاول كشفه قبل وقوعه ، وهذا الأمر يتطلب منه أن يشرف على العمل ويتابع تنفيذه بشكل مستمر ، حيث من خلال هذه الإستمرارية يمكنه أن يتنبأ بالانحرافات المتوقعة حدوثها ، ويستعد لها ويمنع هذا الحدث .

162-Preventative Maintenance

الصيانة الوقائية

كشف دوري وفي مواعيد محددة مسبقاً على الآلات والتجهيزات الموجودة في المصنع ، من أجل إكتشاف الأعطال المحتملة الحدوث قبل وقوعها ، للعمل على تلافيها . كما تشتمل على عملية تغيير زيوتها وتشحيمها وتغيير قطع غيارها ... الخ في المواعيد المحددة ، تلافياً لخطر التوقف المفاجيء للآلات بسبب عطل يصيبها .

السعر**163-Price**

هو القيمة أو الثمن الذي يحدده المنتج للسلعة (أو الخدمة) عند بيعه لها في السوق للمستهلكين والزبائن ، وبالتالي فهو يعبر عن ما يريد مالياً لقاء سلعته أو خدمته . ويتكون السعر من تكلفة السلعة أو الخدمة مضافاً إليها نسبة مئوية من التكلفة تمثل الربح .

التمييز السعري**164-Price Discrimination**

عدم وجود سعر بيع موحد للسلعة للزبائن ، فالسعر يختلف من زبون لآخر . فعلى سبيل المثال الزبون الذي مضى على التعامل معه ولفترة زمنية طويلة ، يكون سعر البيع له أقل من زبون آخر ليست لديه هذه الصفة .

أسلوب التقليد (التبعية) في تسعير المنتج**165-Price Followership Method**

هو أحد أساليب تسعير السلع (أو الخدمات) ، الذي بموجبه يتم تحديد سعر بيع المنتج في ضوء أسعار الآخرين . فإذا وجدت المنشأة المسعرة بأن المنشأة الفلانية قد حددت سعر بيع سلعتها في منطقة معينة بسعر معين ، وقد نجح هذا السعر ولاقى القبول من قبل المستهلكين ، تقوم هي بتحديد سعرها بنفس هذا السعر .

رفع السعر**166-Price Mark-Up**

هي النسبة التي سيضيفها منتج السلعة أو الخدمة على سعر بيعها في جميع الأسواق التي يتعامل معها أو في سوق معينة .

إستراتيجية إختراق السوق عن طريق السعر**167-Price Penetration Strategy**

- بموجب هذه الإستراتيجية تقوم المنظمة التي تبنتها ببيع سلعتها أو خدماتها للسوق بسعر أقل من سعر المنافسين . وينصح باستخدام هذه الإستراتيجية في حالتين رئيسيتين :
- عندما تكون السلعة أو الخدمة مطروحة لأول مرة في السوق (جديدة) أي في المرحلة الأولى من مراحل دورة حياة المنتج وهي الولادة ، لكي يغري السعر المستهلكين للتعرف عليه وشرائه .
 - زيادة الحصة السوقية ، حيث يعتبر السعر أداة من أدوات المنافسة .
- وبوجه عام لا ينصح باستمرار تبني هذه الإستراتيجية ، لأنها مع مرور الزمن ستؤثر سلباً في الأرباح .

المظلة السعريّة**168-Price Umbrella**

إستراتيجية تسويقية تستخدم في مجال تسعير المنتجات التي ستطرحها الشركات في السوق ، ويشير مضمونها إلى ما يلي : إن بعض الشركات ذات الحجم الكبير ومن أجل تحقيق ربح كبير ولفترة قصيرة من الزمن تلجأ إلى طرح منتجاتها بسعر عالي في السوق ، هذا السعر العالي يخلق مناخاً سعرياً يساعد الشركات

الأخرى الأصغر حجماً والمنافسة على رفع سعر منتجها هي أيضاً ، وبالتالي يكون هذا السعر العالي الذي سعت به الشركة الكبيرة المنتجة ، بمثابة مظلة وحماية سعرية للشركات الأصغر التي سعت منتجها هي أيضاً بسعر عالي ، حيث يكون في هذه الحالة السعر العالي لدى الشركة الكبيرة حجة أو مبرراً لها لتحديد سعر عالي لمنتجها هي أيضاً .

169-Pricing

التسعير

هو أحد عناصر المزيج التسويقي ، بموجبه يتم تحديد النسبة المئوية التي سوف تضاف إلى تكلفة السلعة (أو الخدمة) ، حيث تمثل هذه النسبة الربح المراد الحصول عليه من وراء بيعها . وتحدد هذه النسبة في ضوء إعتبارات أساسية أهمها :

- التكلفة .
- السلع البديلة (عددها ، سعرها) .
- القوة الشرائية أو مستوى دخل الجمهور المستهدف وقدرته المالية على شراء السلعة أو الخدمة .
- الحالة الاقتصادية العامة في البلد (رواج - كساد - تضخم) .
- القوانين والتشريعات الحكومية .
- مدى تمتع السلعة أو الخدمة بالميزة التنافسية .

170-Pricing Policy

سياسة التسعير

مجموعة من القواعد العامة الإرشادية التي تساعد على تحديد سعر بيع السلعة أو الخدمة في السوق ، ومن هذه القواعد (أو المعايير) تكلفة الإنتاج ، السعر المنافس ، ربح الصناعة ، الربح الذي ستتقاضاه قنوات البيع أو التوزيع الخ .

171-Prices Ceilings

سقف الأسعار

سياسة تتبعها الحكومات لتحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية ، ويشير مضمونها إلى وضع حدود عليا أو سقف لأسعار السلع والخدمات التي يجب عدم تجاوزها ، للمحافظة على توفيرها وإستقرار أسعارها لأبناء المجتمع .

172-Prices Floors

حدود الأسعار الدنيا

سياسة تتبعها الحكومات لتحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية ، ويشير مضمونها إلى وضع حد أدنى لأسعار السلع ، والخدمات ، والرواتب والأجور .

173-Primary Buying Motives

دوافع الشراء الأولية

وتمثل شعور المستهلك بأن لديه حاجة أو رغبة يريد إشباعها ، وبالتالي فهي تمثل أولى مراحل التفكير في عملية شراء السلعة (أو الخدمة) لدى الجميع ، حيث في هذه المرحلة الأولية لا يفكر المستهلك بماركة السلعة ، أو مواصفاتها ، أو جودتها ، أو سعرها ... الخ ، فهذه الأمور لا يفكر بها إلا بعد أن يقرر بأن لديه حاجة معينة تحتاج إلى إشباع ، وأن لديه المقدرة المالية على شراء سلعة من أجل إشباع حاجته ، مثال على ذلك شخص كان مقر عمله قريباً من مسكنه ، إنتقل للسكن في ضاحية المدينة أي بعيداً عن مكان عمله ، وبعد فترة شعر بالتعب والإرهاق في المواصلات ، وأحسن بأنه بحاجة لشراء سيارة ، ولديه المقدرة المالية على شرائها بالتقسيط ، بناء عليه يقرر شراء السيارة .

174-Primary Extraction Industry

صناعة إستخراجية

هي التي تقوم باستخراج المواد الخام من الطبيعة : البحار ، الأنهار ، باطن الأرض ، الغابات .. الخ ، ومن أمثلة هذه المواد : المعادن ، الأحجار على إختلاف أنواعها ، النفط .. الخ . وهذه الصناعة مختصة فقط بإستخراج المواد الخام من الطبيعة دون إجراء أية عملية صناعية عليها .

175-Primary Financial Market

السوق المالي الأولي

هو أحد أنواع البورصات الذي يسميه بعضهم بسوق الإصدارات الجديدة ، الذي يتم فيه تداول الأوراق المالية الخاصة بالشركات تحت التأسيس ، والجديدة ، والقائمة فعلا التي تريد زيادة مواردها المالية .

176-Primary Needs

الحاجات الأساسية (الأولية)

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Physiological Needs

الحاجات الفسيولوجية

177-Prince and Servants Leadership Style

نمط قيادة الأمير والخدم

يشير معنى هذا المصطلح إلى وجود قائد قوي ذو نفوذ وديكتاتور ويعمل تحت رئاسته مجموعة من الرؤوسين الذين يُحكم عليهم السيطرة ويأمرهم فيطيعونه دون إبداء الرأي . فقد ثبت أن الرئيس القوي جداً غالباً ما يكون تابعيه ضعفاء ، والعكس من ذلك صحيح عندما يكون ضعيفاً يكون تابعيه أقوياء . لقد جاء بهذه الفكرة " أنتوني جاي AntonyGay التي إستمدتها من فكرة ميكافيللي التي تقول : When the king is strong the Barons are weak, when the king is weak the Barons are strong . عندما يكون الملك قوياً يكون البارونات ضعافاً ، وعندما يكون الملك ضعيفاً يكون البارونات أقوياء .

178-Principle of Cause and Effect

مبدأ السبب والتأثير

يستخدم هذا المصطلح في مجال تشخيص وتحليل المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها . فالمشكلة لا تحدث من لا شيء ، إذ لابد من أن يكون لها مسبب أو سبب الذي لا بد أيضاً من أن يكون له مصدر أدى إلى حدوثه أي أنه حدث بسبب تأثير عامل معين أوجد أو أحدث السبب الذي جعل المشكلة تحدث ، وفي ما يلي مثال يوضح ذلك : إذا وقعت لوحة أو صورة من على جدار معلقة عليه ، هنا قد يكون السبب المسمار ، الذي حدث فيه خلخلة ، نتيجة لإهتزازات مستمرة (مصدر) أحدثتها ورشة تصنيع أبواب حديدية بنفس المبنى ، فوقع المسمار ووقعت معه اللوحة . وتجدر الإشارة إلى أن هذا المبدأ يقوم عليه مخطط السمكة الذي يطبق في تحديد المشكلات ومسبباتها ، أنظر تفصيلاً المصطلح : Fishbone Chart .

179-Principle of Efficiency

مبدأ الكفاءة

هو أحد مبادئ الإدارة ويمثل هدف أية منظمة ويشير مفهومه إلى : ينبغي على المنظمات تحقيق أهدافها بأقل قدر ممكن من التكاليف ، أي أن تحقق مخرجاتها بأدنى قدر من المدخلات .

180-Privat Employment Agencies

أجهزة الاستخدام (التوظيف) الخاصة

ويسمى بعضها بمكاتب العمل الخاصة التي تبحث عن فرص للتوظيف في المنظمات للراغبين في العمل ، حيث تقوم بدور الوساطة بين المنظمات المحتاجة لموارد بشرية وبين الراغبين في العمل . ولأداء هذه المهمة تكون لديها كافة المعلومات المتعلقة بالراغبين بالعمل ، ونوعية ومواصفات القوى العاملة التي تحتاجها هذه المنظمات ، فبمقارنة المعلومات مع بعضها يمكن أن تحدد من هو المناسب ، وترسله للمنظمة ليقيم طلب التوظيف لديها . وتتقاضى هذه الأجهزة عادة أجراً من طالبي التوظيف لقاء هذه الخدمة ومن المنظمات أحياناً .

181-Privatization

الخصخصة

عملية إقتصادية إدارية يتم بموجبها تحويل الملكية العامة في البلدان الاشتراكية وغيرها (وخاصة النامية) إلى ملكية خاصة ، وذلك عن طريق بيع شركات القطاع العام التي تمتلكها الدولة للقطاع الخاص ، كخطوة للتوجه من الإقتصاد الموجه إلى إقتصاد حر . وقد ظهرت الخصخصة بعد إختيار المعسكر الإشتراكي وتفكك الإتحاد السوفيتي ، كأداة إستخدامتها الدول ذات الإقتصاد الموجه لإعادة هيكلة إقتصاداتها بما ينسجم مع التوجهات الإقتصادية العالمية (العولمة) . ونود الإشارة إلى أن الخصخصة قد تحدث أيضاً في الدول الرأسمالية ذات الإقتصاد الحر ، وذلك عندما تباع أحد مرافقها العامة للقطاع الخاص من أجل تقديم خدمة أكثر كفاءة وجودة ، على إعتبار أن مستوى جودة الأداء في المنظمات الخاصة أعلى من نظيرتها العامة .

182-Proactive Respond to External Environment

الاستجابة المسبقة الفعالة للبيئة الخارجية

يقصد بالاستجابة هنا تكيف المنظمة مع أحداث البيئة قبل حدوثها ، وذلك عن طريق القيام بعملية تنبؤ بيئي لمعرفة التغيرات المحتملة الحدوث التي تؤثر في نشاطها ، من أجل الاستعداد لها ومواجهتها بشكل مسبق ، فتكون عملية الاستجابة والتكيف مع هذه التغيرات أكثر فاعلية . فعلى سبيل المثال إذا توقعت الأوساط القانونية صدور قانون من أجل توفير التأمين على الحياة لكل الموظفين الدائمين في المنظمات ، عليها في هذه الحالة الاستعداد لذلك وتوفير الموارد المالية اللازمة لتغطية تكاليف التأمين قبل صدور القانون ، وذلك كي لا يحدث لديها إرتباك في مجال توفير السيولة اللازمة لذلك . كذلك المنظمة الناجحة هي التي تتنبأ بشكاوى زبائنها فتعمل على معالجتها قبل أن يقدموها لها ، بدلاً من أن تنتظر حدوث هذه الشكاوى لتقوم بمعالجتها . إذاً يمكن القول أن المنظمة الناجحة هي التي تتنبأ وتستجيب للحدث قبل وقوعه ، فتكون الأمور تحت سيطرتها نسبياً .

183-Probationary Period of Placement

فترة التعيين تحت الاختبار

ويسمى بعضهم بفترة التجربة والتمرين وتطبق على الأفراد الناجحين في عملية الاختيار ، حيث يخضع أداء وسلوك الفرد الناجح في الوظيفة التي عين فيها بعد التعيين للتقييم ولفترة زمنية محددة ، فإذا أثبت جدارة وكان سلوكه سليماً خلال هذه الفترة ، يثبت في الوظيفة التي عين فيها ، وإذا لم يكن كذلك يُستغنى عنه . وبالتالي يمكن القول بأن فترة التعيين تحت التجربة ، هي بمثابة الاختبار الأخير قبل التعيين بشكل نهائي في الوظيفة التي تم التعيين بها .

184-Problem

المشكلة

المشكلة بمعناها العام انحراف معين عن شيء معياري مطلوب أو مقبول ، وهذا الانحراف ذو أثر سلبي . والمشكلة إما أن تكون طارئة مفاجئة أي غير متوقعة ، أو تكون متوقعة . والمشاكل من حيث أهميتها أنواع: منها ما هو حيوي ، ومنها ما هو بسيط ، ومنها ما هو روتيني أي يتكرر حدوثها . والمشكلة من حيث طبيعتها تختلف من مجال لآخر ، حيث تتصف بصفة المجال الذي حدثت فيه ، فهناك مشاكل مالية ، ومشاكل تسويقية .. الخ .

185-Problem Diagnostic

تشخيص المشكلة

القيام بدراسة تحليلية للمشكلة من كافة جوانبها من أجل فهمها وتحديد ما يلي :

- مصدر المشكلة .
- الأسباب التي أدت إلى حدوثها .
- الآثار التي ترتبت عليها .

قرض متعثر**186-Problem Loan**

هو حالة المقرض الذي أهمل (سواء عن قصد أو عن غير قصد) سداد واحد أو أكثر من إلتزاماته المستحقة على القرض للمصرف ، أو أن يشهد الضمان المرهون لصالح القرض إنخفاضاً كبيراً في قيمته .

ترتيب حل المشكلة**187-Problem -Solution Order**

عملية يقوم بها صانع القرار وتشتمل على مجموعة من الخطوات المتتابعة التي من خلالها يعرف المشكلة ويضع حلها . فيقوم في البداية بتعريف المشكلة وفهما ومن ثم يحلل أسبابها ، وفي ضوء نتائج التحليل يضع خطوات الحل التي يتوجب إتخاذها للوصول إلى الحل السليم لها .

عُرْوَة حل المشكلة**188-Problem Solving Loop**

تعبر العروة في هذا المصطلح عن مجموعة من الأسئلة التي يتوجب على الشخص الذي يدرس مشكلة ما، أن يسألها لنفسه في البداية ويجب عنها ، قبل الانتقال إلى الخطوة التالية من حل المشكلة . وبالتالي فالعروة أو هذه الأسئلة يشكل مجموعها الخطوة الأولى في حل المشكلة ، حيث تعطيه رؤية واضحة عن طبيعة المشكلة ، وكيف ومتى وأين حدثت ، وهذه التساؤلات مايلي : ماذا ؟ متى ؟ أين ؟ من ؟ لماذا ؟ لمن ؟ كيف ؟ .

فُرْق حل المشكلات**189-Problem- Solving Teams-Work**

تُشكَل هذه الفرق بهدف التصدي للمشاكل التي تصادف العمل داخل المنظمات ، حيث يعمل أعضاء الفريق الواحد الذين هم من إختصاصات متنوعة ويمتلكون عدة مهارات ، على دراسة المشكلة وأبعادها ومسبباتها ، لإيجاد الحل المناسب لها ، وبعد إنتهاء مهمة الفريق يتم حله . يفهم من ذلك أن هذه الفرق هي فرق عمل مؤقتة وليست دائمة .

المعرفة الإجرائية**190-Procedural Knowledge**

مجموعة من الأصول والقواعد المحددة التي تضبط تنفيذ عمل معين أو مهمة محددة التي يجب التقيد بها ، حيث من خلالها يتم تنميط تنفيذها أو أدائها من قبل العاملين ، وبالتالي فهي لا تتغير مع تغير من ينفذها، الذي يتوجب عليه الإلمام بها جيداً والتقيد بها .

إجراء**191-Procedure**

مخطط تفصيلي يوضح تنفيذ العمل الواحد بكامل خطواته من بدايته وحتى نهايته ، وبالتالي فهو يوضح ما يلي :

- عدد ونوع خطوات العمل ، والأدوات المستخدمة في أداء كل منها ، والزمن اللازم لأدائها .
- من يؤدي كل خطوة .

- أين تؤدي كل خطوة .
- تسلسل تنفيذ الخطوات .

يفهم من ذلك أن الإجراء يعمل على تنميط تنفيذ العمل وتوحيده ، وهو ثابت لا يتغير مع تغير الأفراد الذين يعملون في تنفيذه ، ولا يتغير مع تغير الزمان والمكان أيضاً ، وبالتالي لا توجد حرية ومرونة في تنفيذه، وهو بمثابة معيار يمكن من خلاله الحكم على سلامة تنفيذ العمل الواحد .

192-Procedure Analysis

تحليل الإجراء

عمل تمهيدي يسبق عملية تبسيط الإجراء ، حيث في ضوء نتائج التحليل ، تتكشف للمحلل الثغرات الموجودة فيه التي على أساسها يعاد النظر فيه ، من خلال وضع مقترحات مناسبة من أجل معالجة الثغرات ومن ثم تبسيطه . ويشتمل هذا العمل التحليلي على مجموعة من الأسئلة يجب الإجابة عنها وهي :

- ما هو الإجراء المراد تبسيطه What .
- من الذي يؤدي الإجراء Who .
- لماذا يؤدي الإجراء Why .
- أين يؤدي الإجراء Where .
- كيف يؤدي الإجراء How .
- متى يؤدي الإجراء When .

193-Procedures of Selection and Placement

إجراءات الاختيار والتعيين

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Selection and Placement Process

عملية الاختيار والتعيين

194-Procedures Simplification

تبسيط الإجراءات

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Work Simplification

تبسيط العمل

195-Process Employees

موظفو العملية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Process Workers

عمال العملية

196-Process Leader - Business Reengineering

قائد عملية إعادة هندسة الأعمال

هو أحد المسؤولين التنفيذيين الكبار في المنظمة الذي يتولى زمام إدارة عملية إعادة الهندسة ، فهو يتبنى ويشجع الجهود العامة الكلية لهذه العملية ، ويمتلك الصلاحيات الكافية لدعمها . وأهم جانب في دور هذا الشخص ، هو ممارسة عملية إقناع العاملين بضرورة التغيير كحاجة ملحة يجب أن يتبنوها لصالح المنظمة وصالحهم ، فبدون هذا الرجل يمكن أن تبقى جهود إعادة الهندسة على الورق ولن تترجم إلى الواقع ، لذلك من الضروري أن تتوفر لديه رغبة وحاسة لتجديد العمل في المنظمة ، وتحسين وضعها للأفضل ، فهو الملهم والمحفز الذي يدعم استثمار جهود كافة أعضاء المنظمة في عملية إعادة هندستها ودفعها للأمام .

197-Process Owner –Business Reengineering

صاحب العملية في إعادة هندسة الأعمال

هو المدير المسؤول عن تطبيق إعادة الهندسة في مجال معين (عملية محددة) داخل المنظمة ، ويعين من قبل قائد عملية إعادة الهندسة في المنظمة ، وتركز مهمته على الجانب التطبيقي ، ويكون من داخل المنظمة التي يعاد هندستها ، وهناك عدة أصحاب للعمليات ، على أساس أن لكل عملية يراد إعادة هندستها صاحب خاص بها يختص بتوجيه وإرشاد عمل فريق إعادة الهندسة فيها ، الذي يتم تشكيله من قبله ، حيث يعمل تحت إشرافه وتوجيهه ، ويقوم بتحفيزه وتشجيعه للقيام بمهامه على الوجه الأكمل . كما يقوم صاحب العملية إلى جانب ما تقدم ، بمخاطبة الجهات المعنية بإعادة الهندسة والتنسيق معها داخل المنظمة .

198-Process Team

فريق العملية

هو أحد أركان إعادة هندسة العمليات Process Reengineering الذي يهدف إلى إلغاء التنظيم التقليدي لإنجاز العمل الواحد الذي يشترك في تنفيذه عدد من العمال أو الموظفين الموزعين (الموجودين) على عدة وحدات إدارية ، حيث يمر تنفيذ العمل أو العملية من وحدة لأخرى ، ويستبدل بتصميم جديد يعتمد على تجميع هؤلاء الموظفين في عملية واحدة ينفذونها مع بعضهم من بدايتها وحتى نهايتها ويسمون Process Workers وتحت إشراف واحد ، مما يؤدي إلى تكامل جزئيات تنفيذ العملية في عملية واحدة متكاملة ، وتكون مسؤولية إنجازها مسؤولية مشتركة بين الجميع ، من أجل تحقيق السهولة والسرعة والجودة في هذا الإنجاز . وتجدر الإشارة إلى أن موظفي العملية لا يمثلون الوحدات الإدارية التي كانوا ينتمون إليها .

199-Process Team-Business Reengineering

فريق العملية في إعادة هندسة الأعمال

مجموعة من الأفراد يكلفون بإعادة هندسة عملية معينة ، حيث يتركز عملها في تقديم الأفكار والمقترحات الجديدة اللازمة لإعادة هندستها ، فمن أفكارها ومقترحاتها يجري وضع تصميم جديد لتنفيذ

العملية ، ومن ثم تحويله من الورق إلى الواقع العملي ، وتجربته ومتابعة تنفيذه ، لحين التأكد من صلاحيته وفاعليته . ويتكون الفريق من قسمين : أعضاء من داخل العملية المراد إعادة هندستها ، وأعضاء من خارجها (من داخل المنظمة أو خارجها) . وعدد أعضاء الفريق يتراوح ما بين 5-10 أعضاء ، يتمتعون بمواصفات معينة أهمها ، القدرة على الابتكار والإنسجام في العمل مع الآخرين .

200-Process Workers

عمال العملية

جمع العاملين الذين يشتركون في تنفيذ وإنجاز عملية واحدة في عدة وحدات إدارية ، في فريق واحد وتحت إشراف جهة معينة (مدير العملية) ، وهم في هذه الحالة لا يمثلون الوحدات التي كانوا يعملون فيها، ولا يخضعون لإشرافها . هذا النمط الجديد في تصميم العمل هو أحد أركان إعادة هندسة العمليات في المنظمات .

201-Procurement Budget

موازنة المشتريات

بيان تقديري يوضح إحتياجات المنظمة من أصناف مستلزمات عملها (مواد أولية ، قطع جاهزة الصنع، قطع غيار ... الخ) ، وكمياتها ، وأسعارها التقديرية ، وتغطي هذه الموازنة عادة إحتياجات سنة واحدة .

202-Procurement Management

إدارة المشتريات

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Purchasing Management

إدارة الشراء

203-Producer

مُنتِج

هي شركة (أو جماعة ، أو فرد) تقوم بتصنيع سلعة أو منتج ، أو تقديم خدمة من نوع معين . في ضوء ذلك نجد أن المنظمات تنقسم إلى قسمين : الأولى شركات صناعية تنتج سلعا ملموسة (سيارة ، حذاء ، تلفزيون ... الخ) والثاني شركات تنتج (أو تقدم) خدمات (سلعة غير ملموسة) كالخدمة الفندقية ، والمصرفية ، والصيانة الفنية ... الخ .

204-Product

المنتج (السلعة)

هو مواد أولية أو خام أو قطع مصنعة ... الخ أجري عليها عملية تصنيع من قبل جهد إنساني متخصص باستخدام عدد وآلات وتجهيزات ، فتحوّلت إلى شيء مادي يدعى السلعة (سيارة ، ملابس ، أغذية ... الخ) ، يمكن بواسطتها تلبية حاجة أو أكثر لدى المستهلك ، سواء أكانت هذه الحاجة ملموسة أو غير ملموسة . وتجدر الإشارة إلى أن بعضهم يجعلون هذا المصطلح يشمل السلعة والخدمة .

205-Product Addition Strategy

إستراتيجية إضافة منتج

تشير هذه الإستراتيجية إلى ضرورة قيام المنظمة بإضافة منتج (أو خدمة) إلى قائمة منتجاتها ، أو إحداث تشكيلة سلعية (أو خدمات) أوسع من التشكيلة الحالية ، لمواجهة ظروف بيئية وسوقية معينة مثل : رواج إقتصادي ، منع الإستيراد ، الخ .

206-Product Consumer Opinion Questionnaire

إستقصاء رأي المستهلك بالمنتج

دراسة ميدانية إستقصائية تهدف إلى التعرف على رأي المستهلك بالمنتج المقدم إليه ، حيث تتمحور الأسئلة الموجهة إليه في ما يلي :

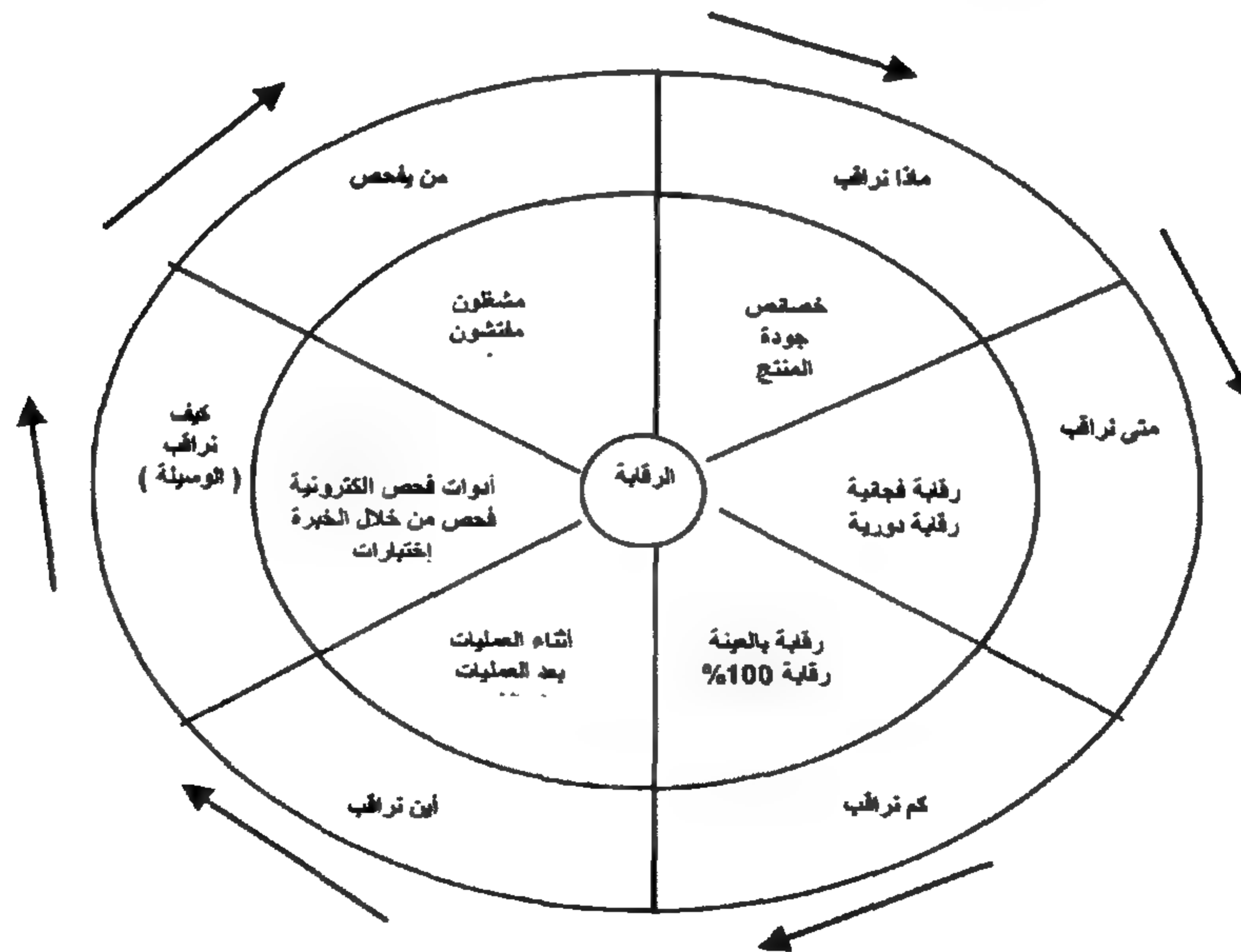
- ما الذي يعجبه في المنتج .
- لماذا يفضل على المنتجات المنافسة .
- ما هي أوجه النقص في المنتج .
- ماذا يريد في المنتج مستقبلاً .

في هذا النوع من البحوث يكون المنتج متيقظاً دائماً لإحتياجات ورغبات المستهلك وبشكل مستمر .

207-Product Control Process

عملية رقابة المنتج

مجموعة من الأسئلة التي تشكل مجموعها عملية الرقابة على المنتج ومراحل هذه العملية يمكن تصويرها بالشكل التالي :



208-Product Creates Its Own Demand

مُنتَجٌ يخلق الطلب عليه

سلعة أو خدمة تحمل مواصفات ومزايا (جودة ، سعر ، خدمة بعد البيع ... الخ) تتفوق أو تتميز بها عن السلع أو الخدمات المنافسة لها في السوق ، حيث يدفع هذا التميز إلى سعي المستهلك وراءها والبحث

عنها من أجل شرائها ، لأنها تقدم له منفعة أكبر من السلع والخدمات المنافسة الأخرى ، وهذا ما يسمى في مجال التسويق بالميزة التنافسية .

209-Product Deletion Strategy

إستراتيجية شطب المنتج

تشير هذه الإستراتيجية إلى ضرورة قيام المنظمة التي تنتج عدة سلع أو تقدم عدة خدمات ، بتقرير أي منها ستقوم بشطبها وإلغاء إنتاجها أو تقديمها وسحبها من السوق . ويتم تبني هذه الإستراتيجية عندما تجد المنظمة أن الظروف تستدعي ذلك ، مثل : وجود ركود إقتصادي ، دخول سلع منافسة تحمل ميزة تنافسية أكبر ، فتح باب الإستيراد ، ارتفاع تكلفة الإنتاج... الخ .

210-Product Departmentalization

التقسيم الإداري على أساس المنتج

هو أحد الأسس المستخدمة في مجال التقسيم الإداري لنشاط المنظمة وتصميم هيكلها التنظيمي ، بموجبه يتم إحداث وحدات إدارية خاصة بكل خط إنتاجي أو منتج .

211-Product Design

تصميم المنتج

يشير مصطلح تصميم المنتج (أو السلعة) إلى وضع كافة المواصفات والمكونات والجودة المحددة للمنتج . ويكون التصميم على شكل رسومات هندسية تبين كافة التفاصيل الخاصة بالمنتج ، وترجم فكرة التصميم إلى تعليمات وإرشادات مكتوبة يتوجب إنتاجها وإتباعها والسير بمقتضاها في عملية تصنيع السلعة . كما يشتمل التصميم على تحديد نوعية المواد والأجزاء المصنعة والنصف المصنعة التي سوف تستخدم في عملية إنتاج المنتج ، ومواصفاتها ، ومستوى جودتها . ويوضع تصميم السلعة في ضوء نتائج دراسة السوق للتعرف على احتياجات المستهلك ، وما يريده ويرغبه في أن يكون موجوداً في المنتج .

212-Product Differentiation Strategy

إستراتيجية تمييز المنتج

تشير هذه الإستراتيجية إلى ضرورة تمييز المنتج (أو الخدمة) عن غيره من منتجات المنافسين ، عن طريق توفير ميزة (أو أكثر) فيه غير موجودة في السلع المنافسة . ويتحقق التمييز بطرق متعددة منها على سبيل المثال : الجودة ، السعر ، الخدمة بعد البيع... الخ . ويعتبر التمييز أداة فعالة تساعد على تسويق المنتج في السوق .

213-Product Diversification Strategy

إستراتيجية تنويع المنتج

ويسمى بعضها بعضهم بإستراتيجية التشكيلة السلعية ، التي تمثل مجموعة السلع المتجانسة أو غير المتجانسة التي تقوم بإنتاجها منظمة صناعية ، لتلبية حاجات ورغبات أكبر من الزبائن أو المستهلكين بهدف تحقيق :

- زيادة حجم المبيعات والأرباح .

- كسب ولاء الزبائن بإشباع عدد أكبر من حاجاتهم .
- كسب زبائن جدد .
- توزيع المخاطرة على أكثر من بديل (سلعة) تطبيقاً لمبدأ " لا تضع البيض كله في سلة واحدة" .

214-Product Image Study

دراسة تصور المستهلك عن المنتج

تمثل هذه الدراسة أحد بحوث التسويق ومفادها مايلي : يُكوّن المستهلك في ذهنه عادة صورة معينة للمنتج تكون مرتبطة بالصفات والخصائص التي يعتقد بوجودها فيه (طريقة إستعماله ، فوائده ، مضاره وغير ذلك) . بالتالي تهدف هذه الدراسة التسويقية إلى إكتشاف هذه الصورة التي يكونها المستهلكون عن المنتج ، لأن هذا التصور أو الإدراك ، يؤثر في قرار شراء المستهلك للمنتج من حيث تفضيله على المنتجات المنافسة والبديلة أو عدم تفضيله . وتساعد نتائج الدراسة على تلافي السلبيات الموجودة في ذهنه وتدعيم الإيجابيات .

215-Product Inspection

فحص المنتج

عمل يتم من خلاله فحص السلعة المنتجة ، للتأكد بأنها خالية من الأخطاء أو العيوب ، وأنها مطابقة للمواصفات ومعايير الجودة الموضوعية ، وذلك قبل تسويقها . ويتم الفحص باستخدام أدوات وتقنيات حديثة ، أو بوساطة الخبرة البشرية كإستخدام حاسة الشم لفحص جودة العطور ، وحاسة التذوق في صناعة الأطعمة كالجبن مثلاً . وقد يستخدم الفحص الإثنين معاً التقنية والخبرة .

216-Product Life Cycle

دورة حياة المنتج

- يمر كل منتج يقدم للسوق بمراحل أساسية أربع ، يتوجب على مشاريع الأعمال ملاحظتها ودراستها والتعامل معها وفق الظروف المصاحبة لكل مرحلة ، وهذه المراحل ما يلي :
- التقديم Introduction : في هذه المرحلة يكون المنتج جاهزاً لتقديمه إلى المستهلك والسوق ، وقد يكون جديداً غير مألوف بالنسبة للمستهلك ، لذلك يتوجب تقديمه له بشكل يثير الفضول لديه ، ويدفعه للتعرف عليه وعلى منافعه ومزاياه .
 - النمو Growth : في هذه المرحلة تحدث القناعة لدى المستهلك بأن المنتج يحمل ميزات أفضل من المنتجات الأخرى المنافسة ، ويحقق إشباعاً أفضل لحاجته ، وبالتالي يقدم على شرائه ويبدأ رقم المبيعات بالارتفاع .
 - النضوج Maturity : في هذه المرحلة يتحول المستهلك إلى زبون لديه ولاء للمنتج ، ورقم مبيعاته يرتفع بإطراد ، وهنا يتوجب القيام بحملة ترويجية مكثفة لإطالة فترة النضوج .
 - الانحدار Decline : في هذه المرحلة يكون المنافسون قد طوروا منتجاتهم وقدموا ميزة تنافسية أفضل

من منتج المنظمة . هنا يبدأ رقم المبيعات بالإنخفاض ويتوجب الأمر إدخال تحسينات على المنتج (ميزة تنافسية) لجذب إهتمام السوق من جديد ، وإذا لم تقم المنظمة بذلك ، فريداً رويداً سيصل المنتج إلى مرحلة إنتهاء حياته في السوق لإنعدام الطلب عليه .

217-Product Market سوق المُنْتَج (السلعة أو الخدمة)

هو الظروف السوقية التي يسوق في ظلها المنتج ، من حيث حجم الطلب عليه الذي يمثل حصته في السوق ، والمنتجات المنافسة له من حيث : حجم الطلب عليها ، أسعارها ، مواصفاتها ، جودتها ، حملاتها الترويجية ... الخ ، وكذلك المنتجات البديلة التي يمكن أن تحل محله لدى المستهلك .

218-Product Mixture المزيج السلعي

مجموعة أو حزمة السلع والخدمات التي يقدمها المنتج لسوق المستهلكين ، بحيث يغطي المزيج حاجات مختلفة أو متكاملة لديهم مثال على ذلك : تقوم شركة كوداك وفوجي بإنتاج مجموعة من كاميرات التصوير ، والأفلام ، وورق تظهير وطبع الصور ، وحاملة للكاميرا ، ومجموعة أجهزة الإضاءة ... الخ .

ويأخذ المزيج السلعي ثلاثة إتجاهات هي :

- الإتساع : ويتمثل بعدد خطوط الإنتاج الذي ينتج كل منها سلعة معينة مختلفة عن الأخرى ولا ترابط بينها .
- العمق : ويتمثل في تشكيلة الأحجام ، والأوزان ، والألوان على خط الإنتاج الواحد (السلعة الواحدة) .
- الترابط : ويتمثل في مجالات الارتباط بين السلع التي تنتجها المنظمة كشركة كوداك التي أوردناها مثلاً في ما سبق .

219-Product Modification Strategy إستراتيجية تعديل المنتج

إحدى إستراتيجيات التسويق التي تتبعها المنظمات الصناعية والخدمية ، بشأن أو بهدف تنشيط الطلب على سلعتها أو خدمتها في السوق ، حيث تقوم المنظمة التي تتبناها بإدخال بعض التعديلات الجوهرية أو الثانوية عليهما في مجالات المواصفات ، أو الجودة ، أو التنوع .

220-Product Range مدى المُنْتَج

لكل منتج (أو خدمة) نطاق يتم تحديده عادة من قبل عدة جهات داخل المنظمة ، ويكون نتيجة لدراسة تقوم بها إدارة الإنتاج والعمليات بالتعاون مع التسويق ، حيث يتقرر في هذا النطاق الأمور التالية :

- تحديد نوع المنتج .
- تصميم المنتج .

- تحديد مواصفاته العامة والجزئية ومستوى جودته .
- تحديد الحاجات والرغبات التي سيلبيها المنتج لدى الزبون .
- تحديد المنافع التي سيحصل عليها الزبون من جراء شراء المنتج .
- تحديد الخدمات المصاحبة لبيع المنتج (صيانة ، كفالة ... الخ) .
- تحديد تشكيلة (تنوع) المنتج وهذا ما يسمى بالتوسع الأفقي في الإنتاج .
- تحديد النواحي التي سيميز بها المنتج عن منتجات المنافسين وتجذب الزبون لشرائه .
- تحديد تكلفة المنتج في ضوء السعر الذي سيدفعه الزبون لشرائه .

221-Product Reliability

مصادقية المُنْتَجِ

تعبر المصادقية هنا عن أن مستوى جودة المنتج ومواصفاته والمنفعة التي يقدمها قادرة على تلبية حاجة ورغبة الزبون ، وبنفس الدرجة عند تكرار شرائه وإستخدامه أكثر من مرة من قبله ، وهذا بالتالي مؤشر بل دليل على أن جودة ومواصفات المنتج ومنفعته مستقرة وغير متغيرة من وحدة منتجة لأخرى . وتعني المصادقية أيضاً ، أن المنتج إذا إشتهر عدد غير محدد من الزبائن ، فسوف يجدون ويحصلون على ذات المنفعة .

222- Product Research

بحوث المُنْتَجِ

- تتضمن بحوث المنتج على الجوانب الأساسية التالية :
- دراسة ومن ثم تحديد مواصفات وجودة المنتج الذي سيقدم للسوق ، بحيث تضمن هذه الجودة منافسة لمنتجات المنافسين .
- دراسة ومن ثم تحديد تشكيلة المنتج ، أي المواصفات ، والأحجام ، والأشكال ، والألوان ... الخ التي سوف تنتج منه ، بحيث تلبي حاجات شرائح أكبر من المستهلكين .
- دراسة وتحديد العبوة أو الغلاف الذي سيقدم به المنتج إلى السوق ، أو الشكل الذي ستقدم به الخدمة .
- دراسة وتحديد السعر الذي سيباع به المنتج ، بشكل ينافس أسعار المنتجات المنافسة .
- دراسة وتحديد العلامة التجارية التي ستعطى للمنتج والتي سيظهر بها في السوق .

223-Product Scope Strategy

إستراتيجية نطاق المنتج

- تحدد هذه الإستراتيجية مزيج المنتجات المناسب الذي ستطرحه المنظمة في السوق ، ويأخذ هذا المزيج الأمدية التالية على شكل ثلاثة بدائل تختار الأنسب منها وهي :
- طرح منتج واحد .
- طرح عدة منتجات غير متكاملة .

- طرح عدة منتجات متكاملة .

224-Product Structure (PS)

تركيبية المُنْتَجِ

ويقصد بها التركيبية الفنية للمنتج التي يحددها تصميمه الهندسي الذي بدوره يحدد مواصفاته ومعايير جودته . وتُحَضَّرُ هذه التركيبية على شكل مخطط بياني مكون من مراحل تصنيع المنتج ابتداءً من المرحلة الإنتاجية الأولى وهي تحضير المواد الأولية اللازمة لإنجاز هذه المرحلة الإنتاجية حتى المرحلة الأخيرة . بناءً عليه يبين هذا المخطط مراحل الإنتاج التي يمر بها تصنيع المنتج من بداية العملية الإنتاجية حتى نهايتها ومواصفاته وجودته ، والمواد والأجزاء اللازمة لكل مرحلة ، والمدة الزمنية اللازمة للحصول على الأجزاء. وللسهولة يعطى لكل مرحلة إنتاجية رقماً خاصاً بها ، وكذلك يعطى لكل مادة أو جزء داخل في تركيبية المنتج رمزاً خاصاً به يدل عليه . يمكن القول إذاً أن التركيبية الفنية للمنتج هي المرشد الذي يُستدل من خلاله على إحتياجات العمل الإنتاجي من المواد الصناعية (مواد أولية ، أجزاء مصنعة) ومراحل تصنيع المنتج .

225-Product Support Services

خدمات دعم المُنْتَجِ

هي الخدمات التي تقدم للمستهلك أو الشاري بعد شرائه للمنتج ، وهي متعددة منها على سبيل المثال : الإصلاح ، الصيانة الدورية ، توفير قطع الغيار ، خدمة نقل المنتج ... الخ .

226-Production Activity Control (PAC)

رقابة فاعلية الإنتاج

هو أحد الأنظمة الفرعية التنفيذية التي يتكون منها نظام الإنتاج المتكامل ، ويختص بمراقبة العمل المصنعي التشغيلي ، بهدف زيادة فاعلية الصنع ، عن طريق التحكم في أوجه النشاط الإنتاجي داخل مركز الإنتاج. وفي ما يلي إطار عمل هذا النظام :

- معرفة الموقف الحالي لأوامر الإنتاج ، وهذا يستدعي تحديد الأعمال الإنتاجية التي تنفذ الآن وبأي المراكز الإنتاجية .
- التأكد من توفر وكفاية المواد اللازمة للإنتاج ووصولها في الوقت المحدد وصلاحياتها للإستخدام .
- رقابة مستمرة على العمليات الإنتاجية أي متابعة تنفيذ أوامر الإنتاج التي تم إصدارها إلى مراكز الإنتاج أو التشغيل ، ورصد الانحرافات فيها عن ما هو مخطط له في هذه الأوامر ، وتحديد وتشخيص الأسباب التي أدت إلى حدوث هذه الانحرافات ، وإعداد التقارير بذلك .
- حفظ المعلومات الخاصة بالعمل الإنتاجي تحت التشغيل .
- إظهار مواقف أوامر التشغيل في المصنع بالكميات المنتجة .
- إظهار البيانات الخاصة لغرض ضبط الطاقة المخططة .

- إعداد تقارير تبين ما أنجز من أوامر الإنتاج بشكل مستمر .
- متابعة تنفيذ أولويات تصنيع أوامر الإنتاج .

227-Production Bill of Material

قائمة مواد الإنتاج

تتضمن قائمة المواد جميع الأجزاء ، والمواد الأولية ، والأجزاء الفرعية اللازمة لإنتاج وحدة واحدة من المنتج النهائي ، فكل منتج يكون له عادة قائمة مواد خاصة به ، وبالتالي فهذه القائمة هي عبارة عن وثيقة مشتقة من التصميم الهندسي للمنتج النهائي تصف تفاصيل مكوناته (سواء أكان تصنيع أو تجميع) وتعاقب إستخدامها ، وكمياتها اللازمة لكل وحدة من المنتج ، وأيضاً مراكز الإنتاج أو العمل التي تحقق هذا التعاقب .

228-Production Capacity

طاقة الإنتاج (الإنتاجية)

- يشتمل هذا المصطلح على ثلاثة مضامين هي ما يلي :
- الطاقة التصميمية : وتمثل طاقة المصنع الإنتاجية القصوى بما في ذلك قوة العمل والآلات والتجهيزات والزمن ، فنحن نقول مثلاً أن الطاقة الإنتاجية القصوى للآلة (س) في اليوم هي (100) قطعة أو (7) ساعات تشغيل متواصلة ، هذه الطاقة من النادر الوصول إليها بسبب ، وجود ظروف متنوعة تحول دون تحقيقها كالأعطال الفنية مثلاً .
- الطاقة المتاحة : وتمثل طاقة المصنع على الإنتاج التي يمكن تحقيقها في ظل توفر ظروف إعتيادية طبيعية محيطة بالعمل الإنتاجي ، وتكون عادة أقل من الطاقة التصميمية أو القصوى .
- الطاقة الفعلية : وتمثل ما إستغل فعلاً من الطاقة الإنتاجية المتاحة ، التي قد تكون مساوية للطاقة الفعلية المتاحة ، أو أقل منها ، أو أكثر منها حسب الظروف .

229-Production Card

بطاقة إنتاج

بطاقة تُستخدم في مجال الإنتاج والتصنيع وبشكل خاص في مجال تخطيط وجدولة الإنتاج ، وتتضمن جميع المعلومات الخاصة بالإنتاج المطلوب ، وبموجبها يعطى الإذن لبدء عملية التصنيع وفق مواصفات قياسية محددة في هذه البطاقة .

230-Production Concurrent Engineering

هندسة الإنتاج المتزامن

نمط يستخدم في مجال تصميم المنتج ، يؤكد على ضرورة تنفيذ مراحل تصميم أجزاء المنتج في وقت واحد ومتزامن ، حيث تجمع تصاميم الأجزاء مع بعضها بعضاً لتشكيل التصميم النهائي للسلعة ، بهذه الصورة يمكن إختصار وقت كبير في تصميم المنتج في ما لو إتبع نمط الخط التجميعي في التصميم (المتسلسل) الذي بموجبه لا يُبدأ في تصميم الجزء التالي إلا بعد الإنتهاء من تصميم الجزء السابق ، لأن ذلك يخلق أو يوجد فترات إنتظار بين مراحل التصميم .

231-Production Control

الرقابة على الإنتاج

تسعى هذه الرقابة إلى التأكد من إستغلال الطاقة الإنتاجية المتاحة ، وتحقيق خطة الإنتاج المقررة ، وأن عمليات صيانة الآلات والتجهيزات تتم وفق مواعيدها وبكفاءة ، وعدم وجود هدر في المواد والمستلزمات ... الخ ، وأن كمية الإنتاج ومواصفاته وجودته هي وفق المعايير المحددة .

232-Production Costs

تكاليف الإنتاج

جميع الأموال التي تنفقها المنظمة الصناعية في سبيل إنتاج كمية معينة من المنتج ، وتكون من شقين : تكاليف ثابتة : وهي التي تتحملها المنظمة سواء أنتجت أو لم تنتج شيئاً كإستهلاك الآلات مثلاً . فإجمالي مبلغ التكاليف الثابتة لا يتغير مع تغير حجم الإنتاج ، لكن الذي يتغير فيها نصيب الوحدة المنتجة الواحدة التي تحسب على أساس : إجمالي الكلفة الثابتة ، فكلما زادت كمية الإنتاج قل نصيب الوحدة من التكلفة الثابتة . عدد الوحدات المنتجة .

تكاليف متغيرة : هي النفقات التي تتحملها المنظمة من المواد الأولية ، والطاقة ... الخ في سبيل إنتاج كمية معينة من الإنتاج ، وهذه التكاليف تزداد مع إزدياد كمية الإنتاج المنجزة والعكس صحيح .

233-Production Cycle Time Reduction

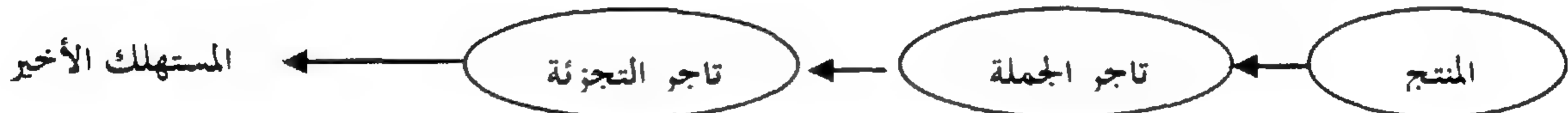
تخفيض دورة الإنتاج الزمنية

يقصد بالدورة هنا ، الفترة الزمنية التي تستغرقها العملية الإنتاجية من بدايتها وحتى نهايتها ، حيث تسعى المنظمات إلى خفضها قدر الإمكان ، من أجل تخفيض تكلفة المنتج الكلية .

234-Production –Distribution Chain

سلسلة الإنتاج والتوزيع

هي الخط أو الطريق أو القناة التي من خلالها تنتقل السلعة من المنتج إلى المستهلك الأخير ، وهي تشمل على عدة حلقات رئيسة هي ما يلي :



235-Production Information System

نظام معلومات الإنتاج

نظام فرعي من نظام المعلومات الإدارية الشامل للمنظمة ، يختص بجمع البيانات المرتبطة بالنشاط الإنتاجي للمنظمة من مصادر داخلية وخارجية ، ومعالجة هذه البيانات (فرز ، تصنيف ، تبويب ، ترتيب ، تحليل) للحصول على المعلومات اللازمة لمديري الإنتاج ، وتوفيرها لهم بالكمية والدقة وبالتوقيت المطلوب ، وبالتالي فخصائص وسمات نظام معلومات الإنتاج لا تختلف في إطارها العام عن خصائص نظام المعلومات الإدارية الشامل ، بل تختلف فقط من حيث تخصصها في المجال الإنتاجي . وتفيد معلومات الإنتاج في مجال تصميم المنتج المناسب للسوق ، وتقدير مواصفاته ، ومستوى جودته ، وتعطي معلومات

عن المنافسين ، والمزودين ، وسوق تكنولوجيا المنتج ... الخ .

236-Production Intelligence System

نظام إستخبارات الإنتاج

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Production Information System

نظام معلومات الإنتاج

237-Production Management

إدارة الإنتاج

إحدى الوظائف الأساسية في المنظمات أو مشاريع الأعمال ويسمى بإدارة العمليات ، وتختص بتحويل المدخلات (التصميم الهندسي للسلعة ، المواد ، الجهد البشري ، المال... الخ) إلى مخرجات التي قد تكون سلعة أو خدمة ، وهي تمارس عدة نشاطات ضمن مهمتها المكلفة بها مثل: التصميم الهندسي ، تخطيط وجدولة الإنتاج ، الرقابة الكمية ورقابة الجودة على الإنتاج ، والرقابة على المواد والتخزين أثناء التصنيع ، تخطيط عملية التصنيع ، الصيانة الفنية للآلات والمعدات... الخ .

238-Production Orientation

التوجه الإنتاجي

إنتاج سلعة معينة وجديدة مطلوبة في السوق ، أو إدخال تعديلات وتحسينات على سلعة قديمة أو منتجة حالياً (تغيير المواصفات للأفضل ، تحسين الجودة) . وهذا لا يمكن أن يتم إلا بعد دراسة السوق وإحتياجاته ، ومدى تقبله للقرار الإنتاجي الجديد ، أي دراسة ما يريده السوق .

239- Production Plan

خطة الإنتاج

كشف عام يوضح كمية وجودة الإنتاج المرغوب إنجازها خلال فترة زمنية ما كالسنة مثلاً ، وهي تمثل المعيار الإنتاجي الذي يجب تحقيقه في الفترة المحددة . وتوضع الخطة في ضوء دراسة السوق من أجل التنبؤ بحجم الطلب على المنتج في فترة زمنية محددة ، وفي ضوء طلبات العملاء المباشرة . وبالتالي يمكن القول بأن هناك تنسيق كامل بين وظيفة التسويق والإنتاج من أجل إعداد الخطة الإنتاجية .

240-Production Process

عملية الإنتاج

ويسمى بعضهم تصنيع المنتج أو السلعة ، وهي مجموع المراحل الإنتاجية أو التصنيعية التي تتغير من خلالها المادة (أو المواد) من شكلها الحالي لشكل آخر سلعة قابلة للاستعمال باستخدام الأيدي العاملة ، ومجموعة آلات ومعدات ، وفق خطة وترتيب معين ومواصفات محددة .

241-Production Process

التقسيم الإداري حسب العملية الإنتاجية

Departmentalization

هو أحد الأسس المستخدمة في مجال التقسيم الإداري لنشاط المنظمة وتصميم هيكلها التنظيمي ، بموجبه تعتبر التجهيزات المستخدمة في العمل الإنتاجي أساساً في التقسيم التنظيمي ، وذلك عندما يستلزم كل

نوع من التجهيزات مهارة خاصة في التشغيل والصيانة ، مما يستدعي وضعها في موقع وقسم واحد ، بحيث يحقق ذلك إلى جانب الإقتصاد في التكاليف ، السهولة في العمل . فمثلاً في المصنع يمكن تجميع آلات الخراطة في قسم واحد ، وكذلك المثاقب ، والمناشر... الخ .

242-Production Standardization

تنميط الإنتاج

هو إحدى سياسات الإنتاج بموجبه يتم إنتاج أو تصنيع عدة سلع بمواصفات ومواد أساسية موحدة وباستخدام نفس الآلات والتجهيزات ، وبالتالي فالسلع النمطية هي تلك السلع التي تتشابه تمام التشابه سواء من حيث المواد المستخدمة في إنتاجها ، أو مراحل أو الآلات المستخدمة في إنتاجها ، أو خصائصها ومواصفاتها الأساسية النهائية .

243-Productive Technology

التكنولوجيا الإنتاجية

هي التقنية المستخدمة في تنمية الثروة مثل التكنولوجيا الصناعية التي تتم بوساطتها صناعة الآلات والمعدات ... الخ ، وكذلك التكنولوجيا الزراعية التي تقوم ببذر البذور وحصاد الزرع ، والتكنولوجيا المعمارية التي تستخدم في تشييد الأبنية وبناء الجسور وغيرها .

244-Productivity

الإنتاجية

علاقة كمية بين ما أنتج إلى ما استخدم أي علاقة كمية بين ما أنتج إلى ما استهلك: المخرجات/المدخلات تعبر المخرجات عن ناتج العمل خلال فترة زمنية ، أما المدخلات فهي ما أنفق من موارد متنوعة (مستلزمات العمل) لتحقيق المخرجات . وبالتالي فكلما زادت نسبة المخرجات إلى المدخلات دل ذلك على إنتاجية أعلى . وأول من فكر في موضوع الإنتاجية وقياسها " حركة الإدارة العلمية " بريادة فريدريك ونسلو تايلور Frederick Winslow Taylor في أوائل القرن العشرين . وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن قياس إنتاجية أي عنصر من عناصر العمل سواء العاملون ، أم الآلات ، أو المواد ... الخ ، وذلك بقسمة المخرجات على تكلفة العنصر الواحد .

245-Productivity Incentives

حوافز إنتاجية

مبالغ نقدية تدفع للعاملين في المنظمة زيادة على رواتبهم وأجورهم الأساسية ، لقاء تحقيقهم لمعايير الأداء والإنتاج المحددة لهم ، لأن هذا يعني أنهم قد حققوا الخطة الإنتاجية المقررة . يفهم من ذلك أن الحوافز الإنتاجية مرتبطة بالجهد والأداء الجيدين .

246-Productivity of Machines

إنتاجية الآلات

وتحسب عن طريق : $\text{قيمة المخرجات} \div \text{عدد ساعات تشغيل الآلات الفعلية}$ ، حيث كلما زاد البسط على المقام دل

ذلك على إنتاجية أكبر ، والناتج يدل على إنتاجية أو حصة ساعة عمل الآلات الواحدة من المخرجات .

247-Productivity of Materials

إنتاجية المواد

ويتم حسابها عن طريق : قيمة المخرجات ، حيث كلما زاد البسط على المقام كان ذلك أفضل
قيمة المواد

أو أكثر إنتاجية ، ومؤشر على حسن استخدام المواد .

248-Productivity of Salaries and Wages

إنتاجية الرواتب والأجور

وتحسب عن طريق : قيمة المخرجات ، حيث كلما زاد البسط على المقام دل ذلك على
إجمالي الرواتب والأجور

إنتاجية أكبر ، والناتج يعبر عن إنتاجية أو حصة الوحدة النقدية الواحدة من الرواتب والأجور المدفوعة
للعاملين من إجمالي المخرجات .

249-Productivity of Work-Hour

إنتاجية ساعة العمل للعامل

وتحسب عن طريق : قيمة المخرجات

عدد ساعات العمل الفعلية التي اشتغلها العاملون في وحدة زمن

حيث كلما زاد البسط على المقام دل ذلك على إنتاجية أكبر ، والناتج يمثل حصة ساعة العمل الفعلية
الواحدة للعامل من المخرجات .

250-Productivity of Worker

إنتاجية العامل الكلية

وتحسب عن طريق : قيمة المخرجات ، حيث كلما زاد البسط على المقام دل ذلك على إنتاجية أكبر
عدد العاملين

للعامل ، والناتج بالتالي يمثل ما أسهم فيه العامل الواحد من قيمة المخرجات في وحدة زمن .

251-Productivity Rate

معدل الإنتاجية

هو متوسط عدد الوحدات التي أنتجها العمال الذين ساهموا في إنتاجها بشكل مباشر في السنة
ويحسب هذا المعدل على النحو التالي : عدد الوحدات المنتجة في السنة

عدد العاملين الذين ساهموا في إنتاج الوحدات في السنة

يستبعد جميع العاملين الإداريين والاستشاريين فالإسهام المباشر يكون فقط من قبل عمال الإنتاج .

252-Professional Blue-Collar Workers

العمال الفنيون المحترفون

فئة من العمال الذين يُدْعَوْنَ بعمال الياقة الزرقاء (يلبسون لباساً كحلياً غامقاً) الذين يمارسون أعمالاً فنية كالنجارة ، الحدادة ، ميكانيك السيارات أو الآلات ... الخ ، ويكون لديهم مهارة وخبرة عاليتين في ممارسة المهنة المتخصصة .

253-Professional Safety and Health

السلامة والصحة المهنية

هي التسمية الجديدة لمصطلح الأمن الصناعي ، وهي عبارة عن برامج فنية إدارية يقوم بتصميمها مختصون ، تهدف إلى حماية العاملين وعلى مختلف مستوياتهم وفتاتهم (إداريون ، عمال ، كتبة ، موظفو خدمات ... الخ) . من مخاطر الأعمال التي يؤديها داخل المنظمة والناجمة عن بيئة وظروف العمل فيها . ويصنف المختصون مصادر هذه الأخطار في ثلاثة مصادر هي : الفرد نفسه بسبب عدم كفاءته ومهارته في العمل وعدم معرفته لكيفية حماية نفسه ، أو عدم إلمامه باستخدام سبل الحماية والوقاية . أما المصدر الثاني فهو طبيعة العمل في المنظمة عموماً ، كالصناعات الكيماوية التي يصدر عنها أبخرة سامة والمناجم ... الخ . أما الثالث فهو طبيعة الوظيفة ذاتها ، فكل نوع من الوظائف يصاحبه نوع معين من المخاطر ، فوظائف المديرين مثلاً وبسبب ضغوط العمل المستمرة ، تولد إرتفاعاً في ضغط الدم وأزمات قلبية . أما أنواع المخاطر فتصنف في صنفين : مخاطر السلامة وتمثل حوادث وإصابات العمل كالكسور ، والجروح ... الخ ، ومخاطر الصحة التي تمثل الأمراض التي يصاب بها العاملون على مر الزمن ناتجة عن ممارسة الوظيفة أو العمل ذاته .

254-Professional Union

النقابة المهنية

نقابة تضم أعضاء يمارسون مهنة معينة واحدة ويحملون شهادة علمية متخصصة في مجال المهنة تمنحها الجامعات أو المعاهد أو المدارس المهنية ، حيث لا يجوز ممارستها والإنتساب للنقابة المعنية دون هذا المؤهل ومن هذه النقابات : نقابة الأطباء ، ونقابة المهندسين ... الخ . في ضوء ذلك مثلاً لا يجوز لمهندس أن ينتسب لنقابة الأطباء بل ينتسب إلى نقابة المهندسين .

255-Profit

الربح

هو الفرق بين العائد من قيمة البضاعة أو الخدمة المباعة والتكلفة المدفوعة في سبيل إنتاجها وتسويقها ، ويسمى بالربح الإجمالي ، الذي إذا استقطع منه مقدار الضريبة نصل إلى ما يسمى بصافي الربح .

256-Profit Margin Ratio

نسبة الربحية

هي إحدى النسب المالية التي تستخدم في مجال التحليل المالي وتقاس عن طريق قسمة صافي الربح على صافي المبيعات ، وتقاس قدرة المنظمة على تحقيق الأرباح ، ولا توجد نسبة معيارية ، حيث كلما كانت النسبة عالية ، كان ذلك مؤشراً إيجابياً على إمكانية المنظمة على توليد الأرباح .

257-Profit Sharing

المشاركة في الأرباح

هي أحد الحوافز المالية الجماعية التي تشجع جميع العاملين على الأداء الجيد والالتزام في العمل وتحقيق إنتاجية عمل وفاعلية تنظيمية مرتفعة للمنظمة ككل . وهي عبارة عن نسبة مئوية محددة تقطعها المنظمة من أرباحها السنوية لتوزعها على جميع العاملين في المنظمة . وتكمن عملية التحفيز من خلال المشاركة في الأرباح ، في أن العاملين يعرفون بشكل مسبق أنه كلما زادت إنتاجيتهم وفعاليتهم معنى ذلك زيادة إنتاجية المنظمة وبالتالي أرباحها ، وهذا يعني زيادة مبلغ الربح الذي سوف يوزع عليهم . وتُدفع الأرباح في مواعيد متعددة على سبيل المثال: في نهاية السنة ، أو في نهاية كل ستة أشهر ، أو عند الإحالة على التقاعد ، أو عند فقدان القدرة على العمل بسبب المرض أو الإصابة به ، أو يمكن استخدام مزيج من أشكال الدفع هذه .

258-Profit Strategy

إستراتيجية الربح السريع

ترتكز هذه الإستراتيجية على فكرة تخفيض نفقات النمو والتطوير المستقبلي ، كالتفقات التي تنفق على بحوث تحسين الإنتاج ، والتنمية البشرية ... الخ ، التي لا تظهر نتائجها في الوقت القريب إنما في المدى البعيد . فالتخفيض في هذه النفقات يقلل من التكاليف السنوية ، مما يزيد من أرباح المنظمة المستقبلية ، لكن هذه الزيادة تكون على حساب نجاح وتطور المنظمة المستقبلي ويمكن أن يهدد بقاءها . لذلك لا ينصح باستخدام هذه الإستراتيجية إلا لدى المنظمات التي تمر بضائقة مالية مؤقتة وتحتاج إلى أموال لتلافي هذه الضائقة ، وبعد ذلك تقلع عن تبنيها .

259-Profits Follow Quality

الأرباح تتبع الجودة

مفهوم قدمته منهجية حديثة في الإدارة تدعى " إدارة الجودة " تؤكد على : أن الجودة هي خير مروج للسلعة أو الخدمة ، فالمستهلك الذي يجرب السلعة أو الخدمة ويحصل على ما يريده منها من حيث جودة ما إشتراه ، سيحدث لديه رضى عن المنتج الذي دفع قيمته ، وسيعاود أو يكرر شراؤه ، وسيدل الآخرين على شرائه ، وهنا يرتفع رقم المبيعات وبالتالي الأرباح .

260-Proforma Invoice

فاتورة مبدئية

قائمة تحتوي على عرض لسعر بضاعة وتفصيلاتها ، دون أن تمثل قيمة بضاعة مبيعة فعلاً .

261-Programable Decisions

قرارات قابلة للبرمجة

هي تلك القرارات الواضحة والمحددة التي تكون عناصرها مفهومة ويمكن تحديدها وقياسها ، وغالباً ما تكون روتينية ومتكررة ، لذلك يمكن برمجتها ، باستخدام النماذج الكمية الخاصة بظروف التأكد التام .

262-Programed Decisions

قرارات مبرمجة

تتصف هذه القرارات بأنها ذات صفة روتينية متكررة ، تتخذ لمواجهة أو معالجة موقف أو مشاكل تتكرر بنفس المعطيات ومن فترة لأخرى ، وتكون بناء أو معتمدة على إجراءات وسياسات وخطط ومعايير معروفة وموضوعة بشكل مسبق ، وبالتالي لا يستغرق صنعها وقتاً طويلاً أو جهداً ذهنياً كبيراً ، ويمكن صنعها بشكل سريع جداً ، مثل صنع قرار بصرف سلفة على الراتب للموظف وفق النظام المالي المعمول به في المنظمة .

263-Programed Training and Development Instructions

التدريب والتنمية بواسطة التعليمات المبرمجة

طورت التقنيات الحديثة في مجال الحاسب الآلي برامج لتدريب وتنمية الموارد البشرية دون مدرين، حيث يقوم بمهمتهم مبرمج مختص ببرمجة المادة التدريبية على شكل برامج يتضمن البرنامج الواحد مجموعة من الأسئلة الجزأة إلى أقسام لكنها مرتبطة ببعضها بعضاً وبشكل متتالي ، حيث يقوم الحاسوب بطرح أسئلة كل قسم على الشاشة ليجيب عنها المتدرب ، فإذا كان فيها أخطاء يصححها له ، ولا يمكن للمتدرب الانتقال للقسم التالي من الأسئلة ، إلا بعد إنتهائه من الإجابة عن أسئلة القسم السابق بشكل صحيح ، حيث بهذا الشكل يكون قد ألم بها ، فهذا الإلمام يتيح له الانتقال للقسم التالي .

264-Programes Budget

موازنة البرامج

ويسمى بعضها بعضهم بموازنة النشاطات ، التي تشير إلى العمليات التي سيتم إنجازها خلال السنة القادمة من حيث الإيرادات المتوقع تحقيقها مقابل التكاليف التي ستحملها المنشأة فيها .

265-Progressive Discipline System

النظام التأديبي المتدرج

نظام تستخدمه المنظمات في تأديب العاملين لديها ممن يخالف قواعد العمل فيها ، ويقوم هذا النظام على مبدأ تدرج قاعدة العمل الواحدة ومخالفتها وعقوبتها إلى درجات أو مستويات من الأقل خطورة وأقل شدة للأكثر خطورة وأشد عقوبة . فعلى سبيل المثال: إذا كان لدينا قاعدة من قواعد العمل هي عدم التأخر عن العمل صباحاً ، فيمكن أن يكون التدرج التصاعدي لمخالفتها وعقوبتها على النحو التالي :

التأخير لمدة /10/ دقائق العقوبة المفروضة تنبيه شفوي .

التأخير لمدة /20/ دقيقة العقوبة المفروضة توبيخ شفوي .

التأخير لمدة /30/ دقيقة إنذار خطي يوضع في ملف خدمة المخالف .

والهدف من هذا التدرج التصاعدي ، هو أن تتناسب العقوبة من حيث شدتها مع جسامة وخطورة المخالفة تحقيقاً للعدالة والموضوعية .

266-Progressive Tax Rate

المعدل الضريبي التصاعدي

هو المعدل الذي يرتفع مع تزايد حجم الوعاء الضريبي ، ويتناقص مع تناقصه .

الإسقاط**267-Projection**

هو أحد العقد النفسية التي نجدها لدى الأشخاص الذين ليس لديهم القدرة على تحمل المسؤولية والهروب من الواقع ومواجهة الأمور (الأخطاء ، الفشل ... الخ) . ويشير معنى هذا المصطلح إلى قيام الشخص بإلقاء اللوم على الآخرين تبريراً لإخفاقه .

خطأ الإسقاط في التقييم**268-Projection Rating Error**

خطأ يقع فيه المقيمون في عمليات التقييم التي ينفذونها وبشكل خاص في مجال تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمات . ومضمونه أن المقيم يقيم الآخرين وفق ما يمتلكه من خصائص ، وليس وفق معايير التقييم المحددة له ، فإذا كان ذكياً ومهراً يعتقد بأن الآخرين إذا لم يكونوا بمستوى ذكائه أو بمستوى مهارته فسيكون تقييمه لهم سلبياً .

الفرصة الواعدة**269-Promising Opportunity**

مصطلح مستخدم في مجال التخطيط الإستراتيجي ، ويقصد به الفرصة السانحة التي يُتوقع الحصول على عائد استثماري جيد منها إذا تم استثمارها جيداً ، وتكون درجة المخاطرة المصاحبة لها محدودة ، أي احتمال نجاحها كبير ، فظروف عدم التأكد المصاحبة لها عادية .

السند لأمر**270-Promissory Note**

ويسميه بعضهم " بالسند الأدنى " ، وهو صك يتضمن تعهد المدين (محرر السند) بأن يدفع لأمر شخص آخر (المستفيد) ، قيمة مبلغ معين في تاريخ محدد أو بالإطلاع .

ألْبسة ترويجية**271-Promotional Clothing**

إحدى وسائل الترويج التي تستخدمها المنظمات لترويج سلعتها أو خدمتها ، حيث تختار نوعاً معيناً من الملابس (قميص ، قبعة ، معطف ... الخ) بألوان جذابة ، وتقوم بطباعة اسمها أو اسم منتجها أو أي شيء يتعلق بها تريده على الملابس ، وتوزعها مجاناً على بعض الناس ، أو تجعل بعض العاملين لديها يلبسونها ، وذلك للتعريف بالسلعة أو الخدمة التي يُروج لها .

المزيج الترويجي**272-Promotional Mixture**

مجموعة من أدوات أو وسائل الترويج المباشرة التي تستخدمها المنظمة سوية من أجل زيادة قدرة وفاعلية عملية ترويج منتجها أو سلعتها مثل : الدعاية ، الإعلان ، العلاقات العامة ، تنشيط المبيعات (محفزات إضافية تقدم للمستهلك كالهدايا وغيرها) .

التسعير الترويجي**273-Promotional Pricing**

تحديد سعر بيع المنتج بسعر منخفض وأحياناً بسعر التكلفة أو أقل ، وذلك لفترة زمنية معينة بهدف خلق الدافع لدى المستهلك لشراؤه . ويستخدم هذا النوع من التسعير في حالة كون المنتج جديداً ، أو عندما يراد إختراق سوق معين . إذاً يمكن القول بأن تخفيض سعر بيع المنتج هنا هو لغاية الترويج المؤقت فقط .

الترويج

274-Promotion

قيام المنتج أو المسوق بالاتصال بالزبائن المحتملين (أشخاص ، منظمات) باستخدام مجموعة من وسائل الاتصال (الإعلان ، الدعاية ، البيع المباشر ، النشرات ، المعارض ... الخ) ، من أجل إعلامهم وتزويدهم بمعلومات كافية عن السلعة أو الخدمة التي يتم تسويقها ، والتأثير في اتجاهاتهم وسلوكهم وإقناعهم بشراؤها وتكرار هذا الشراء .

الترقية بالامتحان

275-Promotion by Examination

أحد الأنظمة التي تتم من خلالها ترقية العاملين في المنظمات ، حيث يخضع المرشح للترقية لوظيفة أعلى ، إلى إمتحان محدد تعدده إدارة الموارد البشرية ، يشتمل على جوانب فنية تتعلق بعمله والعمل الذي سيرقى إليه ، وجوانب سلوكية . فنجاح المرشح في هذا الإمتحان يعني أهليته للترقية .

الترقية بالأقدمية

276-Promotion by Seniority

أحد الأنظمة التي تتم من خلالها ترقية العاملين في المنظمات ، حيث يتم تحديد أهلية وأحقية الترقية لصاحب القدم الوظيفي ، أي الأقدم في ضوء تاريخ التعيين في الوظيفة الحالية .

الترقية من الداخل

277-Promotion From Within

سياسة تتبع عندما تعتمد المنظمة على مواردها البشرية في تلبية إحتياجاتها من المديرين في مختلف المستويات الإدارية ، فعند خلو وظيفة إدارية رئاسية في أحد المستويات الإدارية فبدلاً من تعيين مدير من خارج المنظمة ، تقوم المنظمة بالبحث عن مدير في المستوى الإداري الأدنى تتوافق مواصفاته مع المواصفات المطلوبة لشغل الوظيفة الحالية ، فتقوم بترقيته إليها وسداد حاجتها ، وبالمقابل الوظيفة التي خلت نتيجة ترقية شاغلها ، تتم عملية البحث عن مدير يشغلها من المستوى الإداري الأدنى وهكذا . وتعتبر هذه السياسة مشجعة ومحفزة للعاملين ليلذوا كفاءة أكثر في عملهم للحصول على الترقية .

ترقية العاملين

278-Promotion of Employees

حركة نقل وظيفي عمودية للأعلى داخل هيكل المنظمة التنظيمي ، بموجبها ينتقل الموظف من وظيفته الحالية لوظيفة أخرى في المستوى الإداري الأعلى ، ذات مهام ومسؤوليات أكبر ، وراتب أعلى من

الوظيفة السابقة . والترقية هي حافز مالي ومعنوي في الوقت نفسه ، وتعطى مكافأة للأفراد المتميزين من أصحاب الأقدمية في العمل .

279-Promotion Paths

مسارات (ممرات) الترقية

توضح مسارات الترقية الوظائف التي يمكن أن يترقى إليها الموظفون خلال مدة خدمتهم الوظيفية ، وبالتالي فهي تعطي رؤية واضحة عن التدرج الوظيفي المستقبلي للعاملين عبر المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي للمنظمة . ومسارات الترقية نوعان الأول : مسارات متخصصة وتعني أن الموظف لا يرقى إلى وظيفة أعلى إلا إذا كانت هذه الوظيفة تقع في أو تناسب تخصصه . أما النوع الثاني فهو المسارات غير المتخصصة ، حيث يمكن أن يرقى الموظف لأية وظيفة إذا كان يمتلك المهارة أو القدرة على أدائها بغض النظر عن التخصص الذي تطلبه الوظيفة . لا شك أن النوع الثاني هو أفضل لأن فيه مرونة ويهيئ فرص ترقية أكثر للموظفين ، وهو متبع في المنظمات اليابانية ، لكن يحتاج تطبيقه إلى ما يسمى بالدوران الوظيفي ، الذي يكسب الموظفين مهارات وقدرات متعددة تمكنهم من الترقية إلى عدة وظائف .

280-Propaganda

دعاية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Publicity

دعاية

281-Propensity

نزعة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Want

رغبة أو ميل

282-Property Rights

حقوق الملكية

هي الحقوق التي يُسمح بموجبها لأصحاب رأس المال في المنظمة (شركة) بالتصرف بأموالهم حسب ما يرونه مناسباً ، بما يتماشى مع القوانين والتشريعات الحكومية السائدة .

283-Propinquity Theory

نظرية التقارب المكاني

هي إحدى نظريات تكوين جماعات العمل غير الرسمية في المنظمة ، فاستناداً لمفهوم هذه النظرية ، فإن جماعة العمل غير الرسمية (تنظيم غير رسمي) تتشكل بين الأفراد الذين يعملون في مكتب واحد ، أو المتجاورين في الغرف ، أو الذين يجلسون بجوار بعضهم بعضاً ، فالاحتكاك واللقاء اليومي الذي يحدث بينهم ، يهيئ المناخ المناسب لتشكل جماعة العمل غير الرسمية .

عملية توقع (رصد) المشتري لحين إستلام 284-Prospect-to-Order Process أمر شرائه

تمثل هذه العملية عملية التسويق والبيع التي تبدأ بتحديد العميل المرتقب ، والاتصال به من أجل جذبـه وترغيبه في شراء السلعة أو الخدمة ، لحين إقتناعه بها وإرساله لأمر شرائها .

إستراتيجية المتوقع 285- Prospector Strategy

تستخدم هذه الإستراتيجية من قبل المنظمات التي تعمل في بيئة سريعة التغير التي يسودها ظروف عدم التأكد ، فتقوم بمواءمة إمكاناتها وظروفها الحالية مع إحتتمالات الفرص والمخاطر المحتملة ، وبالتالي يتطلب تطبيقها توفر درجة عالية من المرونة في مهارات الموارد البشرية ، والمستوى التقني (آلات وتجهيزات) ، فهذه المرونة تخدمها في التكيف مع الظروف البيئية المحتملة .

حماية العاملين 286-Protection of Employees

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Professional Safety and Health
السلامة والصحة المهنية

بروتستو (إحتجاج) 287-Protest

إثبات رسمي لحالة إمتناع المدين عن القبول أو الدفع لإلتزام مالي مترتب عليه (ورقة تجارية) ، وذلك عن طريق جهة رسمية ، ويجب أن تتم هذه الإجراءات ضمن المهلة المحددة قانونياً .

البروتوكول 288-Protocol

يستخدم هذا المصطلح في مجال العلاقات العامة وأصلها إنكليزي ، وتعني وفق ما ورد في قاموس أوكسفورد : قواعد السلوك وأصول المجاملات التي تطبق في المناسبات الرسمية وخاصة الدبلوماسية. وتشتمل هذه القواعد والأصول على : النظام ، والإحترام ، والذوق ، والياقة في التعامل مع الأفراد والجماعات ، ويسمونها بعضهم بفن السلوك المذهب ، والتصرف الراقي .

النموذج التجريبي 289-Prototyping Model

نموذج أولي لنظام معين أو سلعة ما ، ويوضع بهدف تجريبه ومن ثم تقييمه والنظر في مدى قدرته على تلبية الحاجة أو الهدف منه ، ومن ثم تعديله في حالة الضرورة قبل وضع النموذج النهائي الذي سوف يستخدم في العمل أو الإنتاج .

نظرية التحليل النفسي للشخصية 290-Psychoanalytic-Personality Theory

- "سيجمند فرويد Sigmund Freud" عالم النفس الشهير هو صاحب هذه النظرية ، حيث يرى أن الشخصية الإنسانية كل مركب من ثلاثة عناصر رئيسة هي ما يلي :
- الجانب اللاشعوري من الشخصية الذي يتمثل بمخزون الطاقة الغريزية ، ومصدرها الصفات الموروثة في شخصية الإنسان . ويعمل هذا الجانب بصورة غير عقلانية وغير موضوعية في إشباع الحاجات ، وبغض النظر عن ما إذا كان السلوك الإنساني يتصف بالقبول أو عدمه .
 - الأنا ويعبر عن رؤية الإنسان وتقييمه للواقع المادي والاجتماعي ، وبالتالي فهو يمثل الجانب الشعوري من الشخصية الإنسانية الذي يشتمل على مجموعة من العمليات الذهنية المنطقية ، التي تعمل على إشباع حاجات الإنسان بشكل يتناسب مع الواقع أو الوسط الذي يعيش فيه .
 - الأنا العليا ويمثل الجانب المثالي في الشخصية الإنسانية ، الذي يشكل مجموعة القيم والأعراف الاجتماعية والأخلاقية التي يؤمن بها الإنسان ، التي تمثل ما يسمى بالضمير الإنساني ، الذي يعمل على تخفيف جراح الجانب اللاشعوري في الشخصية الإنسانية .

291-Psychographic Market Segmentation

تجزئة السوق حسب معيار شخصية المستهلك وقيمته و نمط حياته

أحد المعايير المستخدمة في تجزئة السوق ، بموجبه يصنف المستهلكين المحتملين للسلعة أو الخدمة المراد تسويقها إليهم ، حسب منهج ونموذج حياتهم ، فالمستهلك الذي لديه ميول إجتماعية وحب الأسرة على سبيل المثال ، تراه يحب الحدائق بوجه عام وتعتبر عائلته عائلة تقليدية . والأشخاص الذين يرغبون في تربية وإقتناء حيوان أليف في المنزل يتمتعون بشخصية مستقلة ويعانون من الوحدة في حياتهم الخ .

292-Psychological Characteristics

الخصائص النفسية

مجموعة الصفات الإنسانية الشخصية التي تشكل معالم شخصية الإنسان مثل : الإتجاهات ، العواطف ، المزاج ، التوازن الداخلي (إنسجام وتكامل الصفات مع بعضها) هدوء الأعصاب ، الإكتئاب ... الخ . هذه الصفات تؤثر في سلوك الإنسان وتصرفاته مع الآخرين ، وتحدد إتجاهات سلوكه في مسارات معينة .

293-Psychology

علم النفس

هو علم دراسة الشخصية الإنسانية وسلوك الإنسان ، حيث يدرس مكونات الشخصية وإنعكاساتها على سلوكه وتصرفاته مع الآخرين والمجتمع الذي يعيش فيه . كما يدرس كيف يفكر الإنسان وكيف يدرك الأمور ويتعلم من المواقف التي يواجهها . ويدرس أيضاً غرائزه ودوافعه وكيف تُشكّل دافعيته للسلوك والتصرف . ويتناول علم النفس أيضاً دراسة المشاكل والعقد النفسية وتحديد مسبباتها ووضع الحلول لمعالجتها .

القدرة على تنسيق النشاط الذهني والحالة

294- Psychomotor Ability

النفسية مع الحركات الفسيولوجية

قدرة متوفرة لدى جميع بني البشر لكن بمستويات مختلفة ، تمكن الفرد من ربط وتنسيق عملياته الذهنية مع حركاته الفسيولوجية مثال على ذلك في الصناعات الإلكترونية أو الساعات ، التي تتعامل مع قطع صغيرة الحجم . فالعامل يجب أن تكون لديه القدرة على التقاط قطعة صغيرة بملقاط صغير ووضعها في مكان محدد وصغير ، هذه العملية تحتاج إلى ربط النشاط الذهني مع النشاط الفسيولوجي للعين واليد ، وهذه العملية مرتبطة بحالة العامل النفسية ، فإذا كان متوتر مثلاً سيتأثر أدائه الدقيق سلباً .

إختبار المقدرة على تنسيق النشاط

295-Psychomotor Ability Test

الذهني مع الحركات والحالة النفسية

يستخدم هذا النوع من الإختبارات في مجال الكشف عن قدرة المتقدمين للتوظيف في أعمال إنتاجية دقيقة كصناعة عدسات العين ، صيانة الحاسبات الإلكترونية ، حيث تتطلب من الشخص أن يكون ماهراً في السيطرة على وتنسيق العلاقة بين النشاط الذهني ، ونشاط العين ، وحركة اليدين وأي حركة جسدية أخرى تتطلبها طبيعة العمل . فمثل هذه الأعمال تتطلب ألا يكون الفرد عصياً لأن العصبية إنفعال نفسي ينعكس على التفكير ، الذي بدوره يؤثر في مهارة استخدام اليدين بدقة في العمل .

296-Psychopathic

العصاب النفسي

هو إحدى العقد النفسية التي قد يصاب بها الإنسان نتيجة فقدانه للعاطفة ، أو الحب ، أو الحنان ، وخاصة في مرحلة الطفولة ، ويتصف صاحبه بإضراب في عقله .

297-Public Administration

الإدارة العامة

يشير مفهوم ومعنى الإدارة العامة إلى مايلي :

- الجهاز الحكومي (أو جهاز الخدمة المدنية أو العامة) الذي يتكون من الوزارات والأجهزة والمؤسسات التابعة لها في الإدارة المركزية والإدارات المحلية .
- النشاط الإداري (تخطيط ، تنظيم ، توجيه وإشراف ، رقابة ، تنسيق) الذي يدار من خلاله الجهاز الحكومي لإخراج سياسة الحكومة أو الدولة لحيز التطبيق ، وتحقيق أهداف النمو الإقتصادي والاجتماعي .
- جهاز الإدارة العامة هو الذي يطبق ويسهر على تطبيق القوانين التي تسنها السلطة التشريعية .
- الإدارة العامة تلتزم بالتوجه السياسي القائم في البلد .

- تهدف الإدارة العامة إلى خدمة كافة أبناء الشعب وتحقيق حاجاته ورغباته دون تمييز ، وتعمل على تحقيق الصالح العام .
- تتميز الإدارة العامة بالبقاء والإستمرار .

الموازنة العامة 298-Public Budget

بيان مالي معتمد من قبل السلطة التشريعية يميز تحصيل الإيرادات وصرف النفقات الحكومية الواردة أو الموضحة فيه ، وفقاً للأنظمة والقوانين السائدة . وبالتالي فنود هذه الموازنة تعبر عن أهداف ونشاطات الوزارات الحكومية في فترة زمنية مستقبلية محددة وهي السنة ، وهذه الأرقام يجب الإلتزام بها من قبل الوزارات ، أي أنها ملزمة لها ، وتصدر الموازنة العامة بقانون يقره مجلس الشعب أو الأمة .

موظف عمومي 299-Public Employee

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Public Servant

خادم عمومي

أجهزة الإستخدام (التوظيف) العامة 300-Public Employment Agencies

ويطلق عليها أحياناً تسمية مكاتب العمل ، وهي أجهزة حكومية مهمتها توفير فرص توظيف للراغبين في العمل من أبناء الشعب في أجهزة الدولة ودون مقابل . وبالتالي تنحصر مهمتها في الوساطة بين الراغبين في العمل الذين يزودونها بسيرتهم الذاتية ، والأجهزة الحكومية التي لديها فرص عمل .

المؤسسة العامة 301-Public Enterprise

مشروع إقتصادي عام (ملكية عامة) بشخصية إعتبارية وإستقلال مالي وإداري ، تزودها الدولة برأس مال عام لمزاولة نشاط إقتصادي معين ، وفقاً للخطة التي تضعها ، وتدار بأساليب تختلف عن تلك الأساليب المستخدمة في الإدارات الحكومية . وتخضع المؤسسة العامة للرقابة الحكومية على الرغم من تمتعها بشخصية إعتبارية ، وتمارس عملها في ظل القوانين والأنظمة الحكومية .

المالية العامة 302-Public Finance

حقل معرفي متخصص في المجال الإقتصادي يعمل على تحديد أوجه النفقات والإيرادات العامة للدولة ، ورسم سياستها المالية والنقدية والضريبية ، بما يتماشى مع خططها وتوجهاتها في مجال التنمية الإقتصادية والاجتماعية .

السلع العامة 303-Public Goods

هي التي ينتجها القطاع العام وتعرض للبيع لجميع المواطنين وبسعر واحد ، وتباع عادة بسعر التكلفة مع

هامش ربح بسيط ، ولا يستثنى من شرائها أي فرد من أفراد المجتمع ، وبالتالي فعرضها في السوق لا يخضع لآلية العرض والطلب ، ولا تكون بتشكيلة سلعية متنوعة كما هو الحال في السلع المنتجة من قبل منظمات القطاع الخاص .

304-Public Opinion

الرأي العام

ويمثل محور عمل وظيفة العلاقات العامة ويعبر عن وجهات النظر والشعور السائد لدى جمهور معين (شريحة من المجتمع) في وقت معين بالنسبة لموضوع محدد ، وبالتالي فهو عبارة عن اتجاهات ومعتقدات ووجهات نظر لمجموعة من الناس تجاه موقف معين أو مسألة ما ، وهو بذلك تيار غير ملموس يحدث نتيجة تفاعل أفكار وآراء فردية لمجموعة من الناس وتتناسق تجاه موضوع ما .

305-Public Ownership

الملكية العامة

ويقصد بها ملكية الدولة للأصول الحكومية الثابتة (أراضي الدولة ، الأبنية الحكومية ، وسائل الإنتاج .. الخ) ، والمتداولة وهي السيولة النقدية الحكومية . إذاً لا يدخل في الملكية العامة ملكية القطاع الخاص .

306-Public Relation

العلاقات العامة

نشاط (وظيفة) أساسي موجود في كافة أنواع المنظمات ، يهدف ويسعى إلى إقامة جسور من العلاقات الطيبة والحسنة بين المنظمة وزبائنها (جمهورها) والمجتمع الذي تعمل وتعيش فيه . ويمارس هذا النشاط مجموعة من المهام تركز على تعريف جمهور المنظمة بأهدافها ونشاطها وما تقدمه من نفع لهم وللمجتمع ، وكذلك التعرف على آرائهم ومقترحاتهم وشكاواهم للعمل على تحليلها ودراساتها والتعامل معها بشكل إيجابي . ولا يقتصر نشاط العلاقات العامة على الجمهور الخارجي ، بل يشمل الجمهور الداخلي وهو العاملين في المنظمة ، حيث يسعى إلى توطيد العلاقات الاجتماعية وتحقيق الألفة والمودة بينهم .

307-Public Relation Advertising

إعلان العلاقات العامة

يستخدم هذا الإعلان من قبل إدارات العلاقات العامة في المنظمات وهو لا يهدف إلى الترويج لسلعة أو خدمة ، بل يهدف ويسعى إلى خلق صورة ذهنية صحيحة للمنظمة لدى جمهورها العام ، وإنطباع حسن ومشرق عنها لديه ، وبالتالي يعتبر أداة من أدوات الدعاية .

308-Public Servant

خادم عمومي

يقصد به الموظف الحكومي الذي يعمل في أجهزة ومؤسسات الدولة ، ويخضع للقوانين والتشريعات الحكومية التي تصدر عن السلطة التشريعية التي تنظم العمل والحياة الوظيفية لجميع العاملين في الدولة ، وخاصة قانون الخدمة المدنية . وقد سمي بتسمية الخادم ككناية عن أنه موظف حكومي هو في خدمة الشعب الذي يحول خزينة الدولة بالضرائب والرسوم ، التي يُدفع منها رواتب العاملين في الدولة .

309-Public Service Advertising**إعلان الخدمة العامة**

يستخدم هذا الإعلان من قبل الجهاز الحكومي ، ويهدف إلى التأثير في المواطنين وتوجيههم لأمر أو موضوع معين ، كالمساهمة في برامج الخدمة الاجتماعية ، أو التبرع في حملة جمع التبرعات الخيرية ، أو المساهمة بالتصويت في الانتخابات العامة .

310-Publicity**الدعاية**

نشاط يهدف إلى التأثير في عقيدة وآراء وإتجاهات الجمهور ، سواء لجعله يؤمن بفكرة ، أو مبدأ ، أو عقيدة ، أو أي شيء آخر ، أو من أجل صرفه عن فكرة أو مبدأ ، أو قضية ما يؤمن بها .

311-Purchasing Agent**وكيل الشراء**

شخص متخصص (أو منظمة) يقوم بشراء سلعة (مادة ، آلة ، عدة ... الخ) لحساب شخص (أو منظمة) آخر ، هذا يعني وجود علاقة قائمة ومستمرة بينهما لا تنقطع بعد عملية الشراء الواحدة ، ويتقاضى الوكيل هنا تعويضاً مالياً لقاء ذلك ، إما راتباً شهرياً ، أو عمولة يتفق عليها بينهما . ولا تتم عملية الشراء إلا بإيعاز من قبل المشتري لوكيل الشراء ، الذي يعمل عادة لحساب عدة أشخاص أو منظمات .

312-Purchasing Budget**موازنة المشتريات**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Procurement Budget

313-Purchasing Change Notice**إشعار تعديل الشراء**

إخطار خطي يُعلم فيه المشتري البائع الذي إشتري منه البضاعة ، إجراء بعض التعديلات على عقد الشراء الذي تم بينهما بإستثناء السعر ، مثل تعديل الكمية ، تعديل زمن إستلام البضاعة وغيرها .

314-Purchasing Control**رقابة الشراء**

تسعى هذه الرقابة وتهدف إلى التأكد من أن شراء مستلزمات العمل يتم وفق الكمية المحددة ، وبالسعر المناسب ، والمواصفات والجودة المحددة ، ومن أفضل الموردين ، وأن طلبات الشراء تصل بالوقت المطلوب ، وأن عملية الشراء تتم وفق الإجراءات المعتمدة ، وأنه لا يوجد تلاعب أو غش في هذه العملية.

315-Purchasing for Personal Consumption**الشراء من أجل الإستهلاك الشخصي**

هو أحد أنواع الشراء الذي يكون بغرض الإستهلاك الذاتي ، أي لإشباع حاجة أو رغبة مادية أو معنوية خاصة لدى المشتري ، الذي قد يكون فرداً أو جماعة (الأسرة مثلاً) .

الشراء من أجل إعادة البيع 316-Purchasing for Resale

هو أحد أنواع الشراء الذي يسمى بالشراء التجاري ويمارسه تجار الجملة وتجار التجزئة ، وقنوات التوزيع أو التسويق بشكل عام . والهدف أو الحافز من ورائه هو تحقيق الربح ، وبالتالي لا يهدف إلى إشباع حاجة أو رغبة شخصية لدى الشاري كإشباع حاجة الجوع ، بل لإعادة البيع من أجل تحقيق الربح

نظام معلومات الشراء 317-Purchasing Information System

نظام محوسب ضمن نظام معلومات كلي داخل المنظمة يدعى بنظام المعلومات الإدارية أو الوظيفي كما يسميه بعضهم . هذا النظام يقوم بجمع بيانات عن ما يلي :

- أصناف المواد التي تحتاجها وتشتريها المنظمة ، ومواصفاتها ، ومستوى جودتها .
 - مواعيد شراء الأصناف ومستلزمات العمل .
 - الظروف البيئية المصاحبة لشراء المستلزمات .
 - أسماء وعناوين الموردين ، وطاقاتهم الإنتاجية ، وأسعارهم ، وسمعتهم ، ونتائج تقييم تعاملهم مع المنظمة ، والخصومات التي يمنحونها .
- هذه البيانات تتم معالجتها إلكترونياً (فرز وتصنيف ، تبويب ، تحليل) لتتحول إلى معلومات قيمة تساعد في صنع قرارات الشراء المناسبة داخل المنظمة من حيث : إختيار المورد المناسب ، توفير المستلزمات في الوقت المطلوب ، وبالمواصفات والجودة المناسبين ، وبسعر مناسب .

إدارة الشراء (المشتريات) 318-Purchasing Management

هي وظيفة أساسية من وظائف المنظمات أو المشروعات ، وهي إدارة متخصصة تقوم بتوفير مستلزمات العمل في المنظمة (مواد أولية ، قطع غيار ، أجزاء مصنعة ... الخ) بالمواصفات والجودة المطلوبتين ، ومن مصدر شراء مناسب وبأدنى تكلفة ممكنة ، وفي الوقت المطلوب ، وهي تقوم بالمهام التالية :

- تحديد الكمية الاقتصادية للشراء .
- تحديد مستويات التخزين .
- المساهمة في تحديد مواصفات شراء المواد .
- التفاوض مع الموردين وإختيار الأفضل .
- القيام بإجراءات التعاقد مع الموردين .
- متابعة طلبيات الشراء .
- إستلام طلبيات الشراء وفحصها .

319-Puchasing Order**أمر شراء**

قائمة أو صيغة مكتوبة يرسلها المشتري إلى البائع أو المورد ، تتضمن إحتياجاته أو متطلباته من السلع والمواد ، موضحاً فيها الكميات المطلوبة (أوزان) ومواصفاتها ، وتاريخ تسليمها ، ويعتبر بمثابة عقد قانوني عندما يرسل المورد إشعاراً للمشتري يفيد قبوله .

320-Purchasing Periodic Average**متوسط سعر الشراء الدوري**

يحسب هذا السعر عن طريق قسمة مجموع أسعار الصنف المشتري خلال فترة زمنية معينة (سنة) ، على عدد مرات شرائه في الفترة ذاتها .

321-Purchasing Procedures**إجراءات الشراء**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Purchasing Process

عملية الشراء

322-Purchasing Process**عملية الشراء**

تمثل الإجراءات أو الخطوات التي تنفذ من خلالها عملية شراء إحتياجات المنظمة من مستلزمات العمل، وهذه الإجراءات ما يلي :

- إدراك أو معرفة أن المنظمة بحاجة لمستلزمات ، وذلك من قبل الإدارات الأخرى وبشكل خاص التخزين .
- معرفة مواصفات المستلزمات التي تحددها الجهة صاحبة الحاجة في المنظمة .
- تحديد كمية الشراء المناسبة أو الإقتصادية .
- إختيار المورد (أو الموردين) الأفضل بعد إجراء التفاوض والإتفاق معه .
- إصدار أمر التوريد للمورد بعد فتح الإعتماد المستندي المصرفي .
- متابعة أمر التوريد أو طلبية الشراء مع المورد .
- إستلام طلبية الشراء وفحصها .
- مراجعة فواتير الشراء .
- تسوية مخالفة مواصفات طلبية الشراء مع المورد في حالة وجودها .
- دفع قيمة المشتريات للمورد .

323-Purchasing Record**سجل الشراء**

سجل تحتفظ به المنشآت ، وهو سجل دائم الحركة لمختلف المواد أو الأصناف التي تشتريها المنشأة . ويتكون هذا السجل من بطاقات كل منها مخصصة لصنف واحد أو مادة واحدة يسجل فيها كافة

المعلومات المتعلقة بها مثل : إسم الصنف ، رمزه أو رقمه ، مواصفاته ومستوى جودته المطلوبة ، الكميات المشتراة منه ومصادر شرائه ، أسعار شرائه .. الخ . وينظم الحاسوب عادة حركة هذا السجل .

324-Purchasing Re-Order Level

مستوى إعادة طلب الشراء

يعبر هذا المستوى عن الكمية التي عندما يصل إليها رصيد المادة أو الصنف في المخزن ، يجب العمل على طلب شرائه ثانية ، وهذه الكمية تغطي إستهلاك الصنف منذ تاريخ إعادة طلب شرائه لحين وصوله للمنشأة وفحصه وتخزينه ، دون المساس بإحتياطي الطوارئ أو الأمان . ويخضع تحديد هذا المستوى لإعتبارات عدة منها : معدل إستهلاك المادة ، الفترة الزمنية اللازمة لإعادة شرائه ، معرفة كمية إحتياطي الطوارئ ... الخ .

325-Purchasing Returns

مردودات المشتريات

هي جزء من المشتريات التي قام المشتري بردها للبائع ، بسبب عدم مطابقتها للمواصفات أو الجودة المتفق عليها مع البائع ، أو يوجد فيها عطل أو عيب ، حيث يكون الأخير ملزماً برد قيمتها للأول وهو المشتري .

326-Pure Private Goods

السلع الخاصة

هي السلع التي ينتجها عادة القطاع الخاص على إختلاف أنواع منشآته ، حيث تُنتج وتُباع في السوق وفق قانون العرض والطلب ، وتوفر القدرة الشرائية لدى المستهلكين أي القادرين على شرائها ، وبالتالي فبيعها يتم وفق آلية السوق الحر .

327-Purpose Organization

التنظيم الهديفي

تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة وللوحدات الإدارية التي يشتمل عليها ، وذلك وفق ما يتطلبه تحقيق الهدف المحدد والمطلوب منها .

328-Putable Bonds

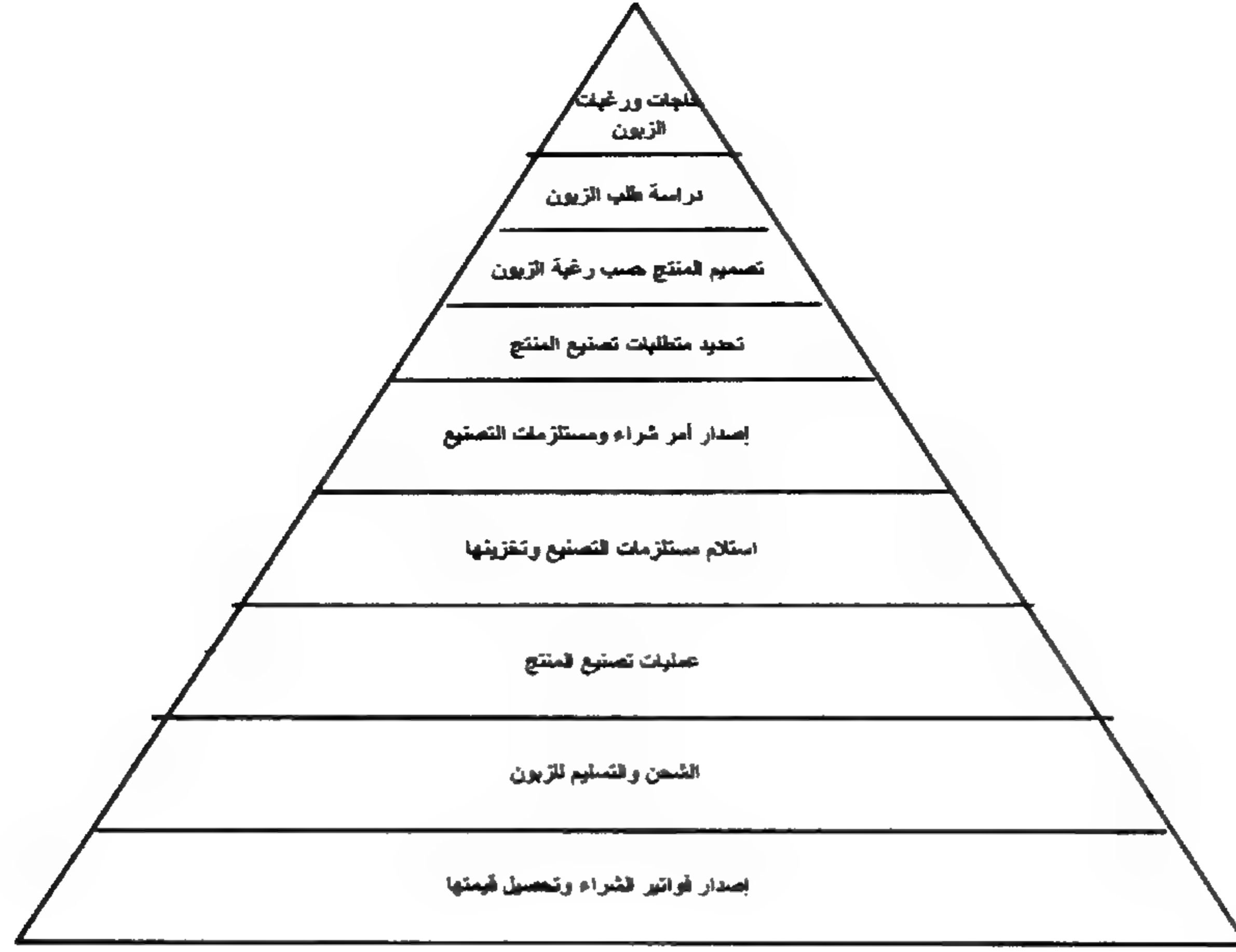
السندات القابلة للإرجاء

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، التي تعطي حاملها الخيار في إرجاعها للشركة وإسترداد قيمتها متى يشاؤون ، أو الإنتظار لحين موعد إستحقاقها .

329-Pyramidal Chart of Production Organization

خريطة هرم تنظيم الإنتاج وتسليمه للزبون

ويسمى بعضها بعضهم بعملية تتابع الإنتاج ، حيث يشير التابع إلى أن هذه العملية على شكل مراحل متسلسلة مترابطة تسير من قمة الهرم بإتجاه قاعدته وفق ما هو مبين في الشكل التالي :

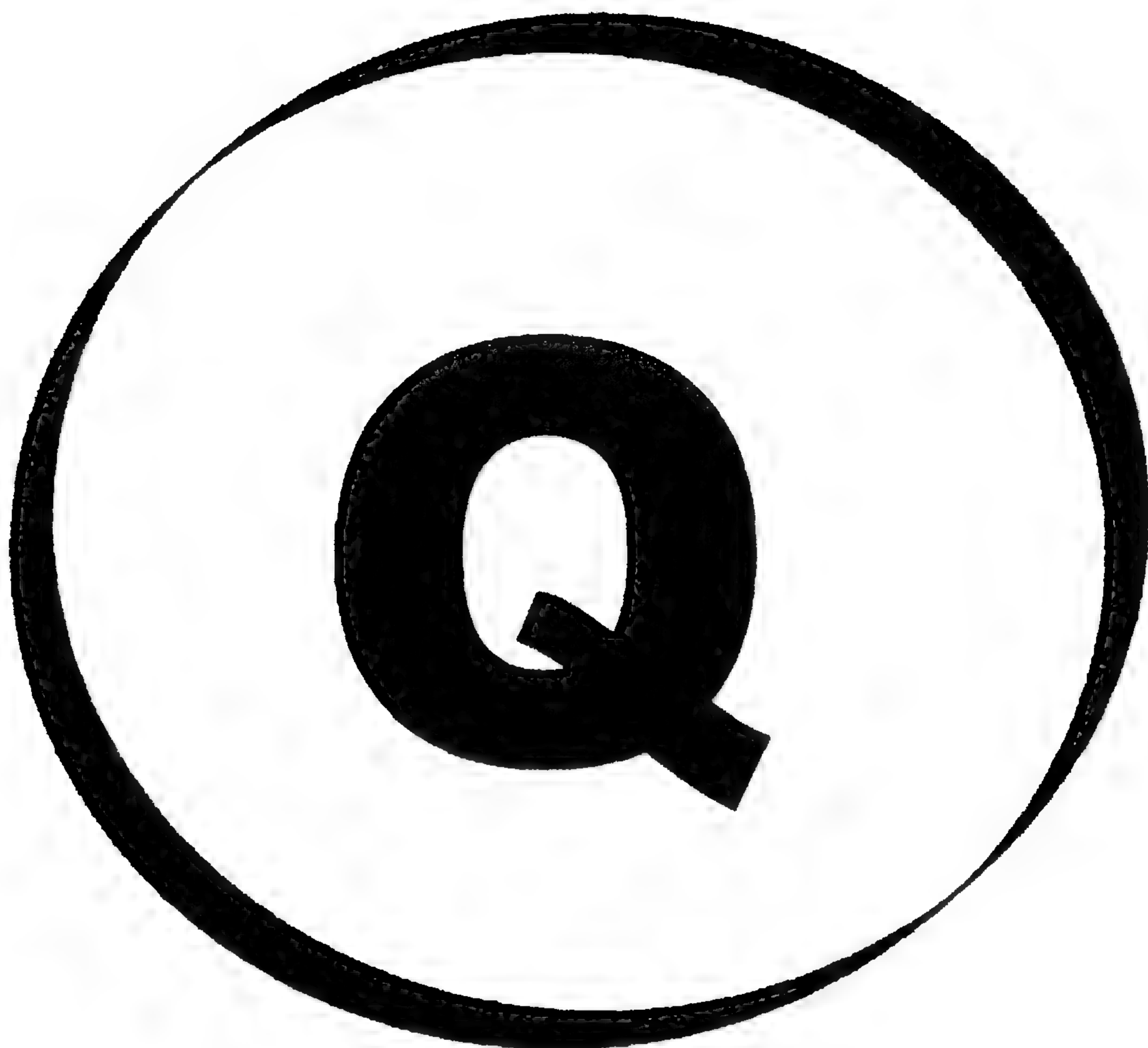


330-Pyramidal Organizational Structure

بنية الهيكل التنظيمي الهرمية

تعتبر هذه البنية للهرم التنظيمي عن وجهة النظر التقليدية حول البنية التنظيمي ، التي تقضي بمركزية السلطة في قمة الهرم وتدرجها عبر سلسلة مترتبة من المستويات الإدارية التي تزداد إتساعاً مع الإقتراب من قاعدته . هذه البنية التنظيمية تعيق أداء المنظمة لأعمالها ، وتقيد عملية صنع القرارات فيها ، وتكبح جراح الإبداع والابتكار لدى العاملين ، لأن جميع القرارات يجب أن تشق طريقها في رحلة شاقة عبر سلسلة الرئاسات نزولاً من قمة الهرم حتى قاعدته ، وصعوداً من القاعدة حتى القمة ليتم إقرارها ولتبدأ من جديد رحلة العودة باتجاه القاعدة . هذه الآلية تستغرق وقتاً طويلاً في رحلة صنع القرار صعوداً وهبوطاً عبر قنوات الإتصال ذات الإتجاه الواحد ، ناهيك عن الإختناقات ، ودفن الإقتراحات خلال هذه الرحلة الطويلة من بعض الرؤساء .





طالب العمل المؤهل	1-Qualified Applicant
هو الشخص الذي تقدم للعمل أو التوظيف في المنظمة بوظيفة معلن عنها وتم اختباره وكانت نتيجة هذا الاختبار ، توفر المواصفات والشروط المطلوبة أو المحددة للتعين في الوظيفة المتقدم لها ، أي أنه مؤهل للتعين فيها .	
السوق المؤهلة	2-Qualified Market
يمثل هذا السوق مجموعة المستهلكين (المشتريين) الذين لديهم حاجة لسلعة أو خدمة ، وعندهم إهتمام ورغبة بشرائها ، ويتوفر لديهم القدرة المالية اللازمة لشرائها .	
الجودة	3-Quality
<p>إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ، تكون قادرة من خلالها على الوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها ، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضى والسعادة لديهم . ويتم ذلك من خلال مقاييس ومعايير موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، وإيجاد صفة التميز فيهما .</p> <p>في ضوء ذلك فالجودة في ضوء مفهومها المعاصر هي ما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none"> • معيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه . • تقديم أفضل ما يمكن لدى المنظمة لزبائنهم من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم وولائهم . • الإهتمام بكل شيء وبالتفاصيل فلا مجال للتخمين . • الدقة والإتقان والأداء المتميز في السلعة أو الخدمة . • السعر المناسب . • خلو السلعة أو الخدمة من العيوب . • المواصفات المتميزة للسلعة أو الخدمة . • طول العمر الإنتاجي . • الخدمة بعد البيع . 	
تكلفة تقييم الجودة	4-Quality Appraisal Cost
ويسمى بعضها بعضهم بتكلفة قياس وفحص الجودة ، وتشتمل على جملة ما تنفقه المنظمة من مال وجهد ووقت ، في فحص المنتج (سلعة ، خدمة) في مراحل تصنيعه ، وبعد الإنتهاء من التصنيع ، وقبل وصوله ليد الزبون ، بما يضمن خلوه من العيوب ، ومطابقته للمواصفات المعتمدة ومستوى الجودة المطلوب .	
تأكيد الجودة	5-Quality Assurance

يقوم مفهوم تأكيد الجودة على فلسفة مفادها : إن الوصول إلى مستوى عالي من الجودة وتحقيق إنتاج بدون أخطاء ، يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات ، وذلك من مرحلة تصميم المنتج (أو الخدمة) حتى ساعة وصوله للسوق أي ليد المستهلك ، وهذا يعني وجود جهود مشتركة من قبل جميع الوحدات الإدارية المعنية بتنفيذ هذه المراحل ، فالكمل يشترك بشكل متعاون في وضع السبل الكفيلة لمنع الأخطاء في أية مرحلة أو عملية ، فالجودة عبارة عن بناء يشترك في تشييده جميع المعنيين به ، فهو جهد مشترك تتقاطع وتتكامل فيه جميع الجهود المشتركة بشكل متناسق ، بالاعتماد على الإتصال المستمر . وللوصول إلى الجودة العالية من خلال مسألة تأكيدها ، يتطلب الأمر الاعتماد على :

- الرقابة السابقة : أي التأكد من جودة المدخلات .
- الرقابة الوقائية لمنع الخطأ قبل وقوعه .
- الرقابة المرحلية أي التأكد من الجودة قبل الإنتهاء من كل مرحلة .
- الرقابة البعدية أي التأكد من الجودة بعد الإنتهاء من العمل .

6-Quality Certification

شهادة الجودة

وثيقة تصدرها منظمة عالمية تدعى (ISO) International Standardization Organization معينة بمسألة تحقيق الجودة في المنتجات والخدمات التي تنتجها وتقدمها المنظمات حول العالم ، حيث لا تمنحها للمنظمات إلا بعد أن تتأكد ميدانياً وعلى الواقع أن منتجها أو خدمتها متوفر فيها مواصفات ومعايير الجودة وتأكيداً الموضوع من قبلها ، وبالتالي هذه الشهادة هي بمثابة وثيقة إثبات للمستهلك بأن السلعة (أو الخدمة) التي يشتريها قد تمت مراقبتها ، وفحصت جودتها ، وأنها مطابقة لمواصفات الجودة العالمية ، وبناءً على ذلك فهذه الشهادة هي بمثابة أداة ترويجية يمكن أن تستخدمها المنظمات لترويج منتجاتها وخدماتها .

7-Quality Circles

حلقات الجودة

فرق عمل طوعية إستحدثتها المنظمات اليابانية فيها ، مهمتها دراسة العمليات وتحسينها ، ودراسة بعض مشاكل العمل وإقتراح حلول لها ، وهي جزء من إستراتيجية تأكيد وتحسين الجودة . ويمكن لأي عضو في المنظمة الإشتراك فيها ، بغض النظر عن وظيفته ومنصبه الإداري ، كما يمكنه الإشتراك بأكثر من حلقة .

8-Quality Conformance Cost

تكلفة مطابقة الجودة

تعني جودة المطابقة هنا أن تتوافق مواصفات السلعة (أو الخدمة) المنتجة مع المواصفات المحددة في تصميمها الهندسي . وتشتمل هذه التكلفة على بنود رئيسة هي ما يلي :

- تكلفة الوحدات المعيبة (غير مطابقة للمواصفات) .

- تكلفة إعادة وتصنيع الوحدات المعيبة (التي فيها خطأ) .
- تكلفة فحص واختبار المنتج في مراحل تصنيعه ، وبعد الإنتهاء من الصنع .
- تكلفة الصيانة الوقائية وغير الوقائية للعدد والآلات .

9-Quality Control

الرقابة على الجودة

عمل فني وإداري بوقت واحد ، يقوم به جماعة من العاملين المختصين ، وباستخدام تجهيزات معينة لهذا الغرض ، من أجل فحص المنتج والتأكد من أنه مطابق لمستوى (معايير) الجودة المحددة والمطلوبة ، وأنه خالي من العيوب ، وذلك قبل طرحه في السوق وتسليمه للمستهلك . وقد تطور مفهوم هذه الرقابة وأصبح يسمى " بتأكيد الجودة " التي تعمل وتسعى إلى الرقابة على كل شيء ، أي الرقابة على مدخلات العملية الإنتاجية ، ومراحل التصنيع ، وكافة العمليات التي لها علاقة بالإنتاج حتى ساعة تسليم المنتج للزبون .

10-Quality Control Flexibility

مرونة رقابة الجودة

مفهوم ابتكره اليابانيون في مجال الرقابة على الجودة بغرض تحسينها بشكل مستمر ومفاده : عدم حصر عملية الرقابة على الجودة في مراقبين أو مفتشين معينين ، بحيث يتولوا هم هذه المهمة فقط ، بل توسيعها لتشمل كل من يعمل في المنظمة من مبدأ هو ، أن كل فرد في المنظمة أيا كان موقعه فيها ، هو مراقب على جودة عمله ومسؤول عن تحقيقها ، ومسموح له بإدخال التحسينات التي يراها مناسبة لتحسين جودة عمله بشكل مستمر . لا شك بأن تطبيق هذا المفهوم يتطلب توفر الإلتزام لدى العاملين تجاه منظمتهم والوعي أيضاً والإحساس بالمسؤولية .

11-Quality Culture

ثقافة الجودة

كل القيم والأعراف السائدة داخل المنظمة التي تسعى إلى تعزيز مسألة الجودة فيها ، وبالتالي فهي تعكس الطريقة التي يؤدي بها جميع العاملين فيها وظائفهم ومهامهم ، فهي تمثل لغة مشتركة واحدة بينهم في أداء الأعمال داخل المنظمة بما يحقق أهداف الجودة فيها وأهدافها .

وتمثل هذه الثقافة جزءاً أساسياً من ثقافة المنظمة المعاصرة وهي تشمل على البنود التالية :

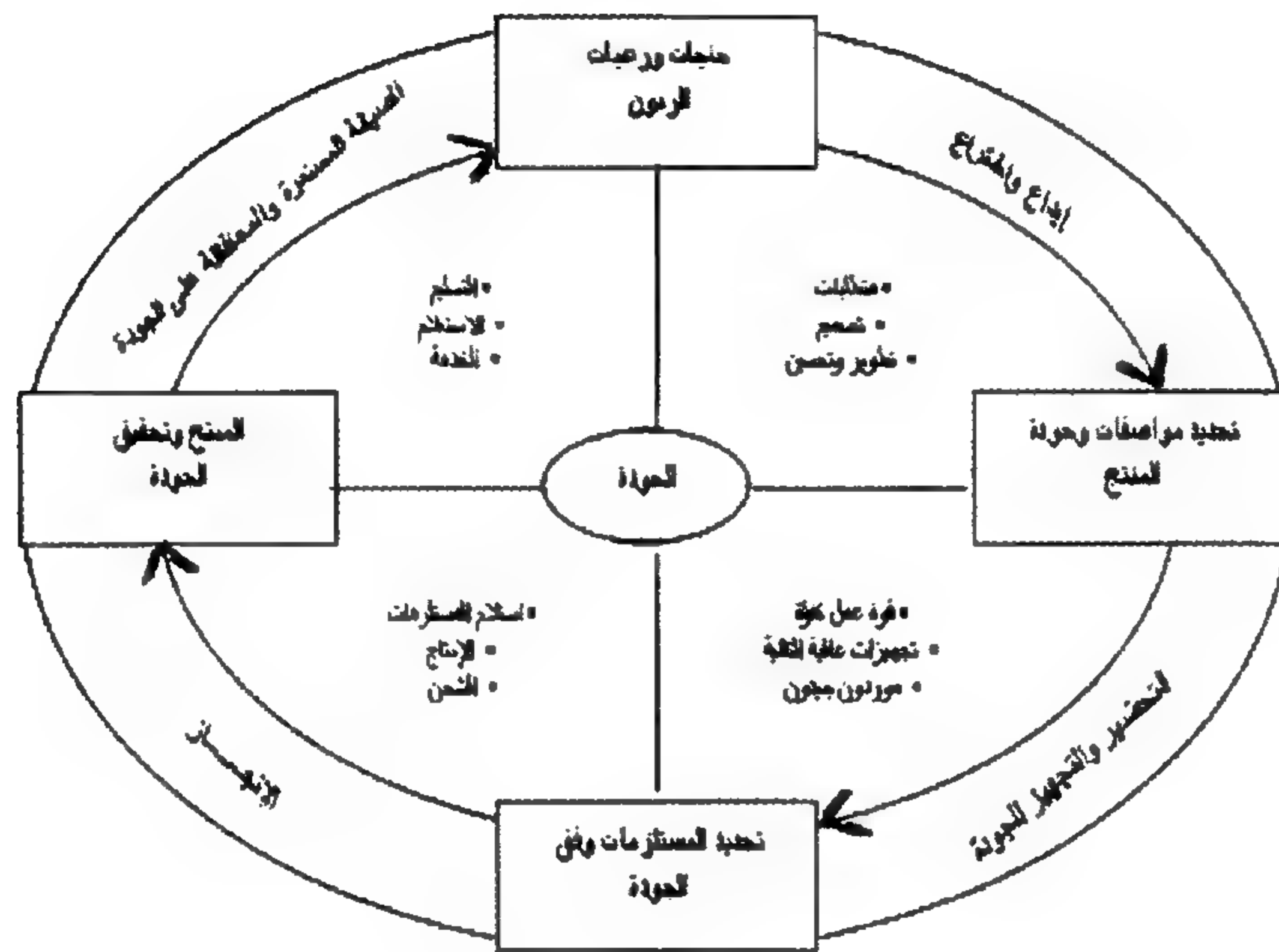
- الجودة هدف إستراتيجي .
- الجودة هدف ومسؤولية الجميع .
- الإيمان بضرورة التحسين المستمر للجودة .
- العمل الصحيح من أول مرة .
- مشاركة العاملين في حل مشاكل الجودة شيء أساسي .

- سعادة العنصر البشري من خلال تحفيزه شيء جوهري ، لأنه هو المسؤول عن تحقيق الجودة التي ترضي الزبون .

12-Quality Cycle of Product

(دودة) حلقة جودة المنتج

يمكن توضيح مفهوم هذا المصطلح بالشكل التالي ، حيث تمثل هذه الدورة منهج متكامل لنشاط المنشأة في مسعاها لتحقيق الجودة وإرضاء عملائها :



13-Quality Engineering

هندسة الجودة

دراسة رغبات الزبون من الناحية الهندسية ، ومن ثم تصميم المنتج هندسياً بشكل يلي هذه الرغبات ، وبشكل يجعل حالات الخطأ في إنتاجه وفيه عند أدنى حد ، لتحقيق الرضى لديه .

14-Quality Failure Cost

تكلفة إخفاق الجودة

هي النفقات التي تتكبدها المنظمة في حالة وجو أخطاء أو عيوب في منتجها وعدم مطابقته للمواصفات ومستوى الجودة المحدد الذي يرضي الزبون . مثال عليها : تكلفة الخردة وهي الوحدات المعيبة المستبعدة ، تكلفة إصلاح الوحدات المعيبة ، تكلفة إعادة فحص الوحدات المعيبة بعد إصلاحها ، تكلفة خسارة السمعة وفقدان زبائن في حالة وصول السلعة للسوق وتم شراؤها من قبلهم ، وتكلفة مردودات المبيعات... الخ .

15-Quality Failure Prevention Cost

تكلفة منع فشل الجودة

ويسمى بعضهم بتكلفة الرقابة الوقائية على جودة المنتج (سلعة أو خدمة) ، وبالتالي فهي جملة ما تنفقه المنظمة من مال وجهد ووقت في سبيل منع حدوث عيوب أو أخطاء في المنتج قبل الإنتهاء من إنتاجه .

16-Quality Function Deployment

تعميم وظيفة الجودة

منهجية تقوم على دعامتين أساسيتين هما :

- ترجمة حاجات ورغبات الزبائن وتجسيدها في خصائص مطلوبة في المنتج أو الخدمة في مرحلة التصميم والتطوير.
- نشر وتعميم هذه الخصائص على وظيفة الإنتاج وعلى كافة الوحدات الإدارية في المنظمة للأخذ بها وتوفيرها ، وبالتالي فمسؤولية توفير الجودة مسؤولية جماعية .
- وقد تم وضع هذه المنهجية عام 1966 في اليابان من قبل الياباني "YojyAkw" ويُنظر إلى هذه المنهجية اليوم على أنها الدعامة الأساسية التي تقوم عليها "إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر للجودة" .

17-Quality Humanistic Aspect

الجانب الإنساني للجودة

مصطلح مستخدم في مجال إدارة الجودة الشاملة ويشير معناه ، إلى ضرورة خضوع المورد البشري في المنظمة إلى عملية تعلم وتدريب وتنمية مستمرة ، من أجل تحقيق تحسين الجودة المستمر. كما يشير أيضاً إلى ضرورة تحفيزه بشكل دائم ، لأن تحقيق الجودة التي يعتمد عليها رضى الزبون تتوقف عليه .

18-Quality Improvement Based Control Process

تحسين الجودة على أساس رقابة العملية

- هو أحد المداخل المستخدمة في مجال التحسين المستمر للجودة بموجبه تمر عملية التحسين بالمراحل التالية:
- حدد Define : يتم في هذه المرحلة تحديد ما الذي سوف نراقبه تفصيلاً ، وهذا يشمل على تحديد معايير الرقابة والتقييم .
 - قس Measure : تحديد نوع المعلومات التي سيتم جمعها وكيف ؟ ووسائل هذا الجمع .
 - قارن Compare : مقارنة الأداء الفعلي أو الإنجاز المحقق مع معايير الجودة لتحديد هل كانت الجودة وفق المطلوب أم لا ، مع تحديد الأسباب .
 - إتخاذ إجراء تصحيحي إذا كان ضرورياً Take Corrective Action if Necessary : إذا ظهر نتيجة التحسينات التي أدخلت في ضوء نتائج المقارنة أية مشكلة ، فيجب المسارعة إلى إتخاذ عمل إجرائي تصحيحي لمعالجتها .
 - قيم العمل التصحيحي Evaluate Corrective Action : من أجل الوقوف على مدى فاعلية الإجراء في معالجته للمشكلة .

19-Quality Improvement Team

فريق تحسين الجودة

مفهوم نادى بتطبيقه إدارة الجودة الشاملة في المنظمات من أجل تحقيق التحسين المستمر للجودة فيها مفاده ، تشكيل فرق مكونة من بعض العاملين داخل المنظمة ومن بعض المتعاملين معها (ممن لديهم علاقة مباشرة بها كالزبائن والممولين) ليقوموا بدراسة مسألة ما أو موضوع معين ووضع اقتراح من أجل تحسينه.

ويكون أعضاء هذا الفريق من ذوي الخبرات والمؤهلات التي تمكنهم من المساهمة في وضع الحلول للمشاكل والمقترحات ، التي من شأنها تحسين الجودة في كافة مجالات العمل داخل المنظمة . وتجدر الإشارة إلى أن تبني هذا النوع من فرق العمل يتطلب دمج عملها في هيكل المنظمة التنظيمي ، وأن ينظر إليها على أنها جزء من عمل المنظمة الكلي وهيكلها التنظيمي وليس عملاً طارئاً .

20-Quality Inspection

التفتيش على الجودة

مفتشون مختصون بالجودة يقومون بعملية التحقق من جودة المنتج (أو الخدمة) وفق المطلوب ، حيث يقومون بإجراء المطابقة بين معايير الجودة المحددة بشكل مسبق ، مع جودة المنتج المحققة أو المنجزة ، للتأكد من أن مستوى الجودة المطلوب (المعايير) محافظ عليه باستمرار في العملية الإنتاجية .

21-Quality Management System

نظام إدارة الجودة

مجموعة الإجراءات التي يتوجب على المنظمة القيام بها ، والمقاييس أو المواصفات التي يجب توفيرها في العمل الإنتاجي للسلعة (أو الخدمة) . وبالتالي فنظام إدارة الجودة يركز على النظم الفنية وإجراءات تطبيقها ، والتي تهدف إلى تحسين كفاءة وجودة العمليات في الشركات الصناعية والخدمية . وأول من وضع هذا النظام منظمة المواصفات العالمية (ISO) وإعتبرته شرطاً للحصول على شهادتها للجودة .

22-Quality of Product Design

جودة تصميم المنتج

تمثل هذه الجودة بمواصفات المنتج التي يحددها تصميمها الهندسي ، فالمعروف أن لكل سلعة تصميم هندسي خاص بها يضعه مهندسون مختصون ، يتم الإلتزام بها في عملية تصنيعه . وهناك أربعة معايير يمكن من خلالها الحكم على جودة تصميم المنتج هي ما يلي :

- أن يلبي التصميم حاجات ورغبات الزبون .
- أن يتفوق على تصميم المنتجات المنافسة .
- سهولة عملية تصنيعه .
- التكلفة القليلة .

23- Quality of Product Design Conformance

جودة مطابقة تصميم المنتج

إنتاج سلعة (أو تقديم خدمة) بمواصفات تتوافق مع المواصفات التي حددها تصميمها الهندسي، وعند حدوث ذلك هذا معناه أن عملية إنتاج السلعة وتصنيعها قد حققت الجودة المطلوبة في التصميم الهندسي للسلعة أو المنتج ، وتسمى جودة المطابقة هذه بجودة تصميم السلعة الهندسي .

24-Quality of Product Incentive

حافز جودة المنتج

إتجاه حديث في مجال التحفيز الإنساني نادت إدارة الجودة الشاملة بتطبيقه في المنظمات التي تنشد تحسين جودة منتجاتها ومفاده : ربط دفع الحوافز المالية التشجيعية للعاملين بمستوى جودة المنتج الذي يحققونه وليس بكميته ، فكلما تحسنت الجودة زادت الحوافز المدفوعة لهم ، على أساس أن رضى الزبون يتوقف إلى حد كبير على مستوى جودة المنتج الذي يشتريه ، بهذا التوجه تكون المنظمة قد خلقت دافعاً لدى العاملين أن يعملوا جميعاً بجهد لتحسين جودة المنتج لما فيه من فائدة لهم وللمنظمة التي يعملون فيها .

منظمة ذات إستجابة فعالة مسبقة للجودة 25-Quality Proactive Organization

هي التي تدرس وتخطط لكل شيء وبدقة فلا مجال للتخمين أو الصدفة أو الحظ فكل أمر محسوب حسابه. وهي التي أيضاً تمارس كافة أنواع وأشكال الرقابة لمنع حدوث الخطأ في العمل والإنتاج وشكاوى الزبائن ، فهي لا تنتظر وقوع الخطأ أو حدوث الشكاوى لتتصرف ، بل تعمل على منع الخطأ ومنع حدوث التدمير والشكاوى لدى العملاء . بهذه السياسة تحتل مثل هذه المنظمة الريادة في جودة سلعتها أو خدماتها بين منافسيها .

عملية جودة المنتج 26-Quality Process of Product

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Quality Cycle of Product دورة جودة المنتج

معايير الجودة 27-Quality Standards

مقاييس تستخدم لتقييم جودة الشيء (سلعة ، خدمة ، موظف ... الخ) وبالتالي فهي تقيس مدى توفر المواصفات والجودة في الشيء ، كالولاء ، والانتماء ، والأمانة ، لدى الموظف ، المتانة وقوة التحمل في الآلة ... الخ . يتضح من ذلك أن هذه المعايير ليست كمية رقمية في الغالب ، وتقييمها ليس سهلاً ، إذ يحتاج إلى متابعة مستمرة من أجل تقييمها .

إستراتيجية جودة حياة العمل 28-Quality Work Life Strategy

إستراتيجية وتوجه معاصر لجعل مكان العمل في المنظمة مكاناً مريحاً نفسياً وفسولوجياً للعمل فيه ، لتخلق لدى الموارد البشرية التي تعمل في المنظمة حباً وولاء وإلتزاماً لها . وقد ظهرت هذه الإستراتيجية في أمريكا وأوروبا الغربية بعد أن إنبهر العالم بالتجربة اليابانية في مجال رعاية الموارد البشرية في المنظمات ، وأسلوب جعل مكان العمل مكاناً للعمل والعيش فيه سوية ، مما مكن المنظمات اليابانية من أن تغزو أسواق العالم بسلعها ذات الجودة العالية والتكلفة المقبولة . وتشتمل جودة حياة العمل على جوانب كثيرة منها على سبيل المثال :

- المعاملة الإنسانية الطيبة والإحترام والتقدير .
- رواتب وأجور ومكافآت مالية قادرة على إشباع الحاجات المادية .
- حماية العاملين من مخاطر العمل ، وتوفير ظروف مناخية جيدة في مكان العمل .
- تقديم مزايا وظيفية إضافية (تأمين على الحياة ، ضمان اجتماعي ... الخ) .
- ديمقراطية الإدارة والمشاركة في صنع القرارات .
- تنمية روح التعاون من خلال تبني أسلوب عمل الفريق .

29-Quantitative Analysis Process

عملية التحليل الكمي

- مجموعة المراحل التي تستخدمها الأساليب الكمية في دراسة وتحليل وتفسير المشكلات العلمية ووضع الحلول لها ، وهذه المراحل ما يلي :
- تحديد المشكلة .
 - صياغة النموذج الرياضي الذي سيستخدم في حل المشكلة ، وتتضمن مجموعة من المعادلات تمثل الهدف والقيود معبراً عنها بمتباينات يتم تحويلها إلى معادلات .
 - قهيئة المعلومات .
 - حل النموذج الرياضي والوصول إلى نتائج تمثل حل المشكلة .
 - تفسير النتائج .
 - تنفيذ النتائج أو الحل .

30-Quantitative Decision Making Technique

أسلوب صنع القرارات الكمي

يعتمد هذا الأسلوب في صنع القرارات على استخدام الأساليب الكمية ، وتحديد النتائج المتوقعة من كل بديل ، بعيداً عن العوامل الشخصية في عملية التقييم والمفاضلة وإختيار البديل الأفضل ، وقد ساعدت الحاسبات الآلية على استخدام هذا النموذج وتطويره .

31-Quantitative Methods

الأساليب الكمية

مجال واسع يشتمل على مداخل رياضية رشيدة تُستخدم في عمليات صنع القرارات ، وقد طُور نماذج منها بشكل يسمح استخدام الحاسب الإلكتروني في حل المشاكل الإدارية . وتعتمد الأساليب الكمية على التحليل الكمي في إتخاذ القرارات الإدارية ، لمساعدة صانع القرار في إيجاد أحسن حل ممكن للمشكلة موضع القرار ، بالإعتماد على التحليل العلمي المنظم للبدائل المتاحة وبيان الآثار المحتملة لها . وأشهر الأساليب الكمية وأكثرها استخداماً هي : طريقة السيمبلكس ، نماذج النقل ، المحاكاة ، وبرامج بيرت ، ونظرية المبارات وغيرها .

32-Quantitative School

المدرسة الكمية

إحدى مدارس الفكر الإداري ينظر روادها إلى العمل الإداري داخل المنظمة وصنع القرارات وحل المشاكل ، على أنها عمليات إدارية متنوعة في مجالات مختلفة تتصف بالمنطقية ، حيث يمكن تمثيلها بصورة كمية على شكل معادلات ورموز رياضية لصنع قرارات موضوعية حيالها ، بعيدة عن التخمين والحكم الشخصي . هذا الأمر يستدعي تحضير المعلومات المطلوبة لصنع القرار وحل المشكلة ، ثم إعدادها على شكل معادلات ومتراجحات رياضية ، لإظهار العلاقة القائمة بين المتغيرات التي تشكل مضمون المشكلة المراد صنع قرار حيالها ، ثم يسعى إلى حلها بشكل موضوعي رياضياً . ومع ظهور الحاسبات الإلكترونية وتطورها المذهل ، أمكن وضع نماذج رياضية متعددة ، أثبتت جدواها في صنع قرارات جيدة وموضوعية ، ومكنت المنظمات و مديريها على اتخاذ قرارات رشيدة وعقلانية .

33-Quantitative Standards

المعايير الكمية

هي معايير تقييم يمكن التعبير عنها بصورة رقمية مثل : النقود ، الوقت ، الوزن ، المسافة .. الخ . وتتميز بأنها محددة ، ويمكن فهمها وقياسها بسهولة ، وتعطي تقييماً دقيقاً .

34-Quantity Breads Quality

الكم يوسع الجودة

مقولة مفادها : أنه عندما يكون عدد البدائل المتاحة أو المتوفرة كبيراً ، هذا يتيح الوصول إلى أفضل البدائل . فعلى سبيل المثال كلما كثرت الحلول أو الأفكار المطروحة ، كلما زاد احتمال أن يكون بعضها جيداً وأفضل .

35-Quantity Discount

خصم الكمية

مبلغ من المال يقتطعه البائع من قيمة البضاعة التي يبيعها لصالح مشتريها إذا بلغت مشترياته كمية معينة التي تكون في العادة كبيرة ، والغاية من هذا الخصم ، تشجيع المشتريين على الشراء بكميات كبيرة . بهذه الصورة تقوم فلسفة منح هذا الخصم على تحقيق منفعة مشتركة للمشتري وللبائع الذي يرتفع لديه معدل دوران البضاعة ، مما ينعكس إيجاباً على أرباحه .

36-Quantity in Transit

الكمية في الطريق

تمثل طلبية الشراء التي تم طلبها من المورد وقام بشحنها ووصلت إلى المكان المتفق عليه لإستلامها ، وبعد فترة قصيرة من الزمن ستدخل المخازن .

37-Quantity on Hand of Stock

كمية المخزون المتاحة

وتمثل الكمية الفعلية من المخزون الموجودة فعلاً في المخزن والجاهزة للتسليم عند الطلب ، أي جاهزة للطلب والتسليم .

38-Quantity on Order**كمية تحت الطلب**

وتمثل كمية البضاعة أو طلبية الشراء التي تم طلبها من المورد أو الموردين الذين تتعامل معهم المنظمة وهي قيد التنفيذ .

39-Quantity Rebate**خصم كمية**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Quantity Discount

خصم الكمية

40-Quayage Handling Charges**رسوم رصيف الميناء**

مبلغ محدد من المال يُدفع من قبل المصدرين أو المستوردين لقاء شغلهم لمساحة معينة من رصيف ميناء بحري ، تمهيداً لشحنها بالبواخر للخارج ، أو بالسيارة أو بالقطار لإدخالها للبلد (في حالة إستيرادها) . ويتناسب هذا المبلغ مع المساحة التي تشغلها البضاعة والمدة الزمنية التي تبقى خلالها على الرصيف .

41- Questionnaire of Job Analysis**قائمة إستقصاء تحليل العمل (الوظيفة)**

تتضمن هذه القائمة مجموعة إستفسارات عن العمل أو الوظيفة المراد جمع معلومات عنها من أجل تحليلها للوصول إلى نتائج تحدد مهامها ومسؤولياتها وصلاحياتها ، والإشتراطات الواجب توفرها في من سوف يشغلها ، وتشتمل هذه الإستفسارات على مايلي :

- إسم الوظيفة .
- مستوى الوظيفة الإداري .
- الأعمال التي تؤديها الوظيفة (المتكررة وغير المتكررة) .
- السلطات والمسؤوليات المترتبة على الوظيفة .
- التسهيلات (الأدوات) التي تستخدم في الوظيفة .
- الوضعية التي تؤدي بها الوظيفة (جالساً ، واقفاً ، متجولاً) .
- المناخ المادي والمعنوي الذي تؤدي فيه الوظيفة (حرارة ، ضوضاء ، علاقات وروابط إجتماعية جيدة ... الخ) .
- المخاطر المصاحبة لأداء الوظيفة .
- علاقة الوظيفة مع الآخرين .

42-Questioning Method**أسلوب التقصي**

إصطلاح يصف جمع وتقصي المعلومات والحقائق عن عمل ، أو موقف ، أو إجراء ... الخ ، وذلك بتوجيه

مجموعة من الأسئلة الإستفسارية بصورة منهجية وهي : ماذا ؟ لماذا ؟ أين ؟ من ؟ متى ؟ كيف ؟ . إن الإجابة عن هذه الأسئلة من خلال دراسة الموقف ، تعطي فكرة واضحة وتحليلية عن الشيء الذي يجري فحصه ، وتقديم مقترحات وتوصيات جيدة مطابقة أو مناسبة للواقع ، أي أنها تكون ذات صفة عملية .

43-Queue Time

وقت انتظار أمر الإنتاج للبدء في تنفيذه

يتمثل وقت الانتظار في هذا المصطلح بالفترة الزمنية التي ينتظرها أمر الإنتاج الجديد لحين البدء في تنفيذه، حيث يكون هناك أمر (أو أكثر) إنتاجي سابق له يجب الإنتهاء منه قبل البدء به ، ففي هذه الحالة يتوجب أن ينتظر الأمر الجديد دوره لفترة زمنية ، لحين إنتهاء الآلات (أو آلة) من تنفيذ أمر الإنتاج السابق .

44-Queuing Theory

نظرية خطوط الانتظار

هي إحدى الأدوات الكمية في صنع القرارات ، حيث تقوم فكرتها الأساسية على مايلي : إن مشكلة الاختناقات وتشكل خطوط أو صفوف الانتظار التي تنتج عن ضعف إمكانيات وطاقات المراكز التي تؤدي الخدمة وعدم قدرتها على توفير الخدمة لطلابها ، هي ظاهرة يمكن أن نجدها في كثير من منظمات الخدمة .

لنأخذ مثلاً أحد المحلات التي يوجد فيها بائع واحد فقط يقوم بخدمة عدد كبير من الزبائن تواجدوا في المحل في وقت واحد . بديهي سيكون أمامنا خط أو صف انتظار واحد طويل . لو كان في المحل بائعين ، فسيكون هناك خط انتظار آخر لكن سيكون الخطين أقصر وهكذا ، فكل إضافة إلى رجال البيع بالمحل ستقلل من الوقت الذي ينتظره الزبائن للحصول على الخدمة ، ويقاس على ذلك حالات كثيرة . مشكلة الإدارة هنا إذاً أن تقرر العدد الأمثل من التسهيلات (الموظفين) التي تقدم الخدمة ، وبعبارة أخرى تحديد الطاقة المثلى لمراكز الخدمة ، بحيث يكون معدل عرض الخدمة مساوياً لمعدل طلبها حتى تتلافى مشكلة انتظار الخدمة ، مع الإشارة إلى أن زيادة حجم أو طاقة مراكز الخدمة ستؤدي إلى خفض تكلفة خطوط الانتظار ، لكنها ستؤدي إلى رفع تكلفة العمل ، والعكس من ذلك صحيح . لذلك يتوجب على الإدارة إحداث التوازن بين المتغيرين ، وهنا تفيد نظرية خطوط الانتظار في الوصول إلى قرار يحدث هذا التوازن .

45-Quick Assets

الموجودات السريعة

وتتمثل بالأصول التي تمتلكها المنظمة ويمكن تحويلها بفترة زمنية قصيرة أو سريعة إلى أموال سائلة أو نقدية مثل : مخزون البضاعة ، أوراق القبض ، والأوراق المالية .

46-Quick Current Assets Ratio

نسبة التداول السريع

إحدى النسب المالية المستخدمة في مجال التحليل المالي وتقاس عن طريق :

مجموع الأصول السريعة التداول (نقدية + بضاعة + أوراق قبض)

مجموع الخصوم المتداولة

النسبة المعيارية يجب أن تكون 1 : 1 ، أي أن كل وحدة نقدية من الخصوم (الإلتزامات) المتداولة يجب أن يقابلها وحدة نقدية جاهزة لدى المنظمة من أجل تغطيتها أو سدادها .

47-Quit of Work Rate

معدل ترك العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Work Turn Over

معدل دوران العمل

48-Quota of Sales

حصة المبيعات

حجم المبيعات المتوقع أو المرتقب المطلوب تحقيقه في منطقة جغرافية معينة أو سوق معين .

49-Quota System

نظام الحصة

قيد كمي (كمية محددة) تضعه الحكومات تحدد فيه كمية السلع المسموح دخولها للبلد . ويهدف هذا النظام إلى منع إغراق السلع المستوردة للسوق المحلية ، من أجل حماية المنتجين المحليين ومنع حدوث كساد للسلع المنتجة محلياً ، وإرتفاع معدل البطالة بسبب تناقص فرص العمل في المنشآت المحلية ، بسبب تراجع رقم مبيعاتها وبالتالي إنتاجها ، الأمر الذي يدفعها إلى تسريح جزء من قوتها العاملة .

50-Quotas Sample

العينة الحصصية

هي إحدى أنواع العينة غير الاحتمالية وتقوم فكرتها على أساس تقسيم المجتمع الإحصائي إلى فئات أو طبقات ، وانتقاء مفردات من كل فئة أو طبقة . إذاً هذه العينة هي نفسها العينة الطبقية مع فارق أن مفرداتها يتم إنتقاءهم بشكل متحيز وليس عشوائياً .

51-Quotation Price

عرض سعر

سعر معين يحدده ويتقدم به شخص (أو منظمة) يدعى بالعارض أو المزود أو الممول ، لقيمة بضاعة أو لأداء مهمة أو تنفيذ عمل مطلوب من قبل شخص آخر (أو منظمة) . ويتم تحديده في ضوء المواصفات والشروط المطلوبة من قبل الجهة صاحبة الحاجة والمعلنة عن حاجتها ، وكذلك في ضوء المهلة الزمنية الممنوحة من قبلها لتوريد البضاعة أو لتنفيذ العمل .

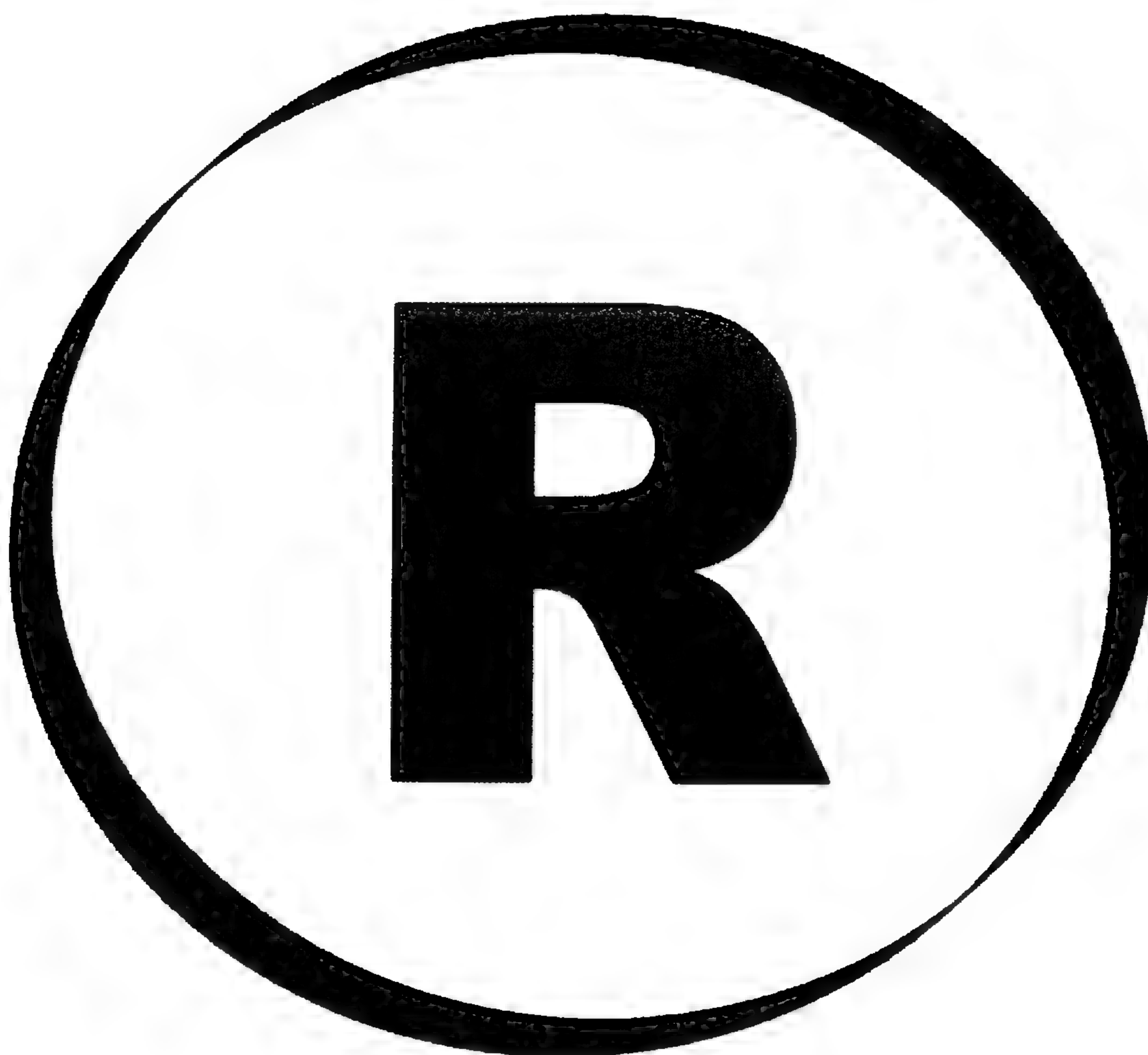
52-QVALITY

عوامل جذب الزبون السبع وتحقيق الرضى لديه

يشير كل حرف من حروف هذا المصطلح إلى عامل معين ، حيث يشكل مجموعها ما يسمى بعوامل جذب الزبون وتحقيق الرضى لديه ، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ، هذا ما أشار إليه المفكرون في مجال إدارة الجودة الشاملة التي أسموها بمحددات الجودة الشاملة . وفي ما يلي مدلول كل حرف منها :

- **Quality** الجودة : أي أن المنتج (سلعة أو خدمة) قادر على تحقيق الإشباع المادي والمعنوي لدى الزبون وبدرجة عالية ، وما يتبع الجودة من خدمات قبل شراء الزبون للمنتج وبعد الشراء، مما يحق لديه الرضى .
- **Volume** الحجم : ويعني تسليم الزبون أية كمية يحتاجها أو يطلبها من المنتج ، وكذلك حجم المنتج المرغوب فيه .
- **Administration** الإدارة : أن تكون إجراءات التعامل مع الزبون واضحة ، سهلة ، سريعة ، مرنة ، بحيث يشتري المنتج بدون مشاكل أو عقبات ، والرد على شكاواه بفاعلية .
- **Location** الموقع : توفير المنتج في المكان المتواجد فيه الزبون ، بحيث لا يبذل الجهد من أجل الوصول إليه وشراءه .
- **Interrelations** العلاقات المتبادلة الشخصية : معاملة الزبون معاملة طيبة وإحترام وتقدير ولطافة ، وإقامة علاقات حسنة ومستمرة معه ، وجعله ينظر للمنشأة على أنها يهتمها مصلحته ومصلحة البيئة والمجتمع .
- **Time** الوقت : أي يسلم المنتج للزبون في الوقت المناسب له وبدون تأخير أو تأجيل .
- **Yield** المنفعة : أن يحقق المنتج أقصى منفعة ممكنة للزبون بشكل تتوازن مع السعر أو القيمة التي يدفعها عند شرائه له ، وهذا ما يسمى بالتوازن بين التضحيات التي يقدمها الزبون والمنفعة التي حصل عليها من المنتج .





1-Rack Merchandiser**متعهد تجهيز الأرفف بالسلعة**

هو أحد أنواع تجار الجملة الذي يقوم بعرض سلعته على أرفق تاجر التجزئة وتحت مسؤوليته ، لكنها تباع باسم صاحب أو مالك التجزئة ، الذي يتقاضى عمولة منه عن بيعها ، وهذا النوع من البيع شائع في المتاجر المعروفة باسم " السوبر ماركت " .

2-Random Checking**التدقيق العشوائي**

إحدى الطرق المستخدمة في مجال الفحص والرقابة على الإنتاج ، ومواد الشراء ، والمخزون ، والمعاملات المحاسبية... الخ ، من أجل التأكد من سلامة الشيء الخاضع للتدقيق . وهذا النوع من التدقيق لا يعتمد على تدقيق كامل الكمية (المجتمع الإحصائي) ، بل يعتمد على أخذ عينة عشوائية بحجم معين من أجل الحكم على سلامة الكمية الكلية .

3-Random Fluctuations**تقلبات عشوائية**

متغيرات بيئية (الأسعار ، العرض والطلب ... الخ) يحدث فيها تغيرات غير متوقعة ونتيجة أسباب غير واضحة ، تؤثر في نشاط المنظمات .

4-Random Location Storing Method**أسلوب التخزين في موقع عشوائي**

يتم التخزين بموجب هذا الأسلوب ، بأن تخزن المواد أو الأصناف في أي مكان فارغ غير مشغول داخل المستودع ، بمعنى لا يوجد مكان أو موقع محدد وثابت ومخصص لكل صنف تُخزن فيه .

5-Range of Product**مدى المنتج**

يعبر المدى هنا عن أنواع المنتج أو السلعة ، الذي يسمى بالتشكيلة السلعية للمنتج الواحد. فشركة مرسيدس مثلاً تنتج سلعة واحدة فقط وهي السيارة لكن بأحجام ، ومواصفات ، وألوان ، وقوة محرك مختلفة لترضي حاجة ورغبة أكبر شريحة من الزبائن .

6-Rank and File Employee**موظف كاتب (غير رئيس أو غير إداري)**

يمثل هذا الموظف فئة العاملين الذين يعملون في مجال الأعمال الكتابية كالديوان مثلاً، فهذه الفئة ليست رئاسية أي لا تمتلك سلطة إدارية أو إشرافية ، إنما هي منفذة للأعمال المكتبية الروتينية المتكررة .

7-Ranking Evaluation Approach**مدخل التقييم عن طريق الترتيب**

لهذا المدخل تسمية أخرى هي المدخل المقارن Comparison Approach ويعبر عن الاتجاه التقليدي في عمليات التقييم بوجه عام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص ، ويشتمل على ثلاثة أساليب تقييمية هي: الترتيب البسيط Simple Ranking Method والمقارنة المزدوجة Paired Comparison Method والتوزيع الإجباري Forced Distribution Method ويقوم هذا المدخل على الأسس التالية :

- يجري التقييم جماعياً أي لمجموعة من العناصر (أفراد ، أشياء) المتشابهة لكنها ليست متماثلة وبالتالي لا يعتبر ولا يقيم عنصر المجموعة لوحده كوحدة تقييم مستقلة بل يقيم بالمقارنة مع العناصر الأخرى التي تضمنها المجموعة .
- يجري التقييم بشكل إجمالي أو كلي أي مقارنة عنصر المجموعة مع كل العناصر الأخرى كأن نقول هذا أفضل من ذاك .
- ترتب عناصر المجموعة بعد مقارنتها وتقييمها من الأفضل للأسوأ .

8-Ranking Method

أسلوب الترتيب

أحد الأساليب القديمة المستخدمة في مجال التقييم بوجه عام ، وأداء العاملين في المنظمات بشكل خاص ، حيث يعتمد المقيم بموجبه في تقييم وتحديد كفاءة العاملين على مقارنة أداء وسلوك بعضهم ببعض ليختار أياً منهم الأكفأ ليضعه في الترتيب الأول . ثم يعيد المقارنة ثانية بين العاملين المتبقين لينتقي الأكفأ منهم ليضعه في الترتيب الثاني في قائمة الكفاءة ، وهكذا تستمر عملية المقارنة لحين إنتهاء عدد الأفراد الخاضعين للتقييم ، فيحصل المقيم على قائمة كفاءة تشتمل على ترتيب كفاءة العاملين الذين قام بتقييمهم من الأكفأ إلى الأقل كفاءة أي تنازلياً .

9-Rapid Skimming Strategy

إستراتيجية القشط السريع

هي إحدى إستراتيجيات التسويق التي تعتمد عليها المنظمات وتتبعها عندما تكون السلعة (أو الخدمة) مطروحة لأول مرة في السوق ولا توجد سلعة منافسة لها (ميزة تنافسية) ، في هذه الحالة توجه هذه الإستراتيجية إلى بيع السلعة بسعر مرتفع لجني أرباح وفيرة وسريعة قبل دخول سلعة أو أكثر منافسة لها للسوق ، فهذه فرصة يجب استثمارها بشكل سريع ، وهنا يتطلب الأمر دعم هذه الإستراتيجية بحملة ترويج مكثفة وعالية المستوى ، لتعريف المستهلك بالسلعة بشكل سريع ، فالزمن هنا له قيمة كبيرة يجب إغتنامه قبل ظهور سلع منافسة .

10-Rate of Absenteeism

معدل الغياب عن العمل

يحسب هذا المعدل عن طريق :

$$100 \times \frac{\text{عدد ساعات الغياب في فترة زمنية معينة}}{(\text{عدد العاملين} \times \text{عدد ساعات العمل الرسمية}) \text{ بنفس الفترة}}$$

يفيد حساب هذا المعدل في معرفة مدى إلتزام وإنضباط العاملين في المنظمة وإحترامهم لمواعيد العمل الرسمية .

11-Rate of Return

معدل العائد

أحد المعايير أو الأدوات المستخدمة في مجال الإدارة المالية والتحليل المالي بشكل خاص ، حيث يستخدم لمعرفة أو الحكم على مدى فاعلية ونجاح عملية الإستثمار في مشروع أعمال . ويقاس هذا المعدل على النحو التالي:

$$\frac{\text{الربح الصافي}}{\text{مجموع الأصول}} \times 100$$

12-Rational Buying Motives

دوافع الشراء الرشيدة

تشكل هذه الدوافع الأسس العقلانية والموضوعية القائمة على التفكير المنطقي التي يقوم عليها قرار شراء المستهلك ، الذي يأخذ في إعتباره مدى النفع الذي سيحصل عليه من وراء شرائه للسلعة (أو الخدمة) ، ومدى قدرتها على إشباع حاجته ، وسعرها ، ومستوى جودتها ومواصفاتها، وسهولة الحصول عليها ، ومدى توفر الخدمة بعد شرائها... الخ ، مقارنة مع السلع الأخرى المنافسة المتاحة أمامه في السوق . إذاً يمكن القول أن دوافع الشراء هنا عقلانية وليست عاطفية التي تُحكّم العاطفة قبل التفكير .

13-Rational Comprehensive Decision Making Model

النموذج العقلاني (الشمولي) في صنع القرار

يعتبر هذا النموذج الأكثر شيوعاً في عملية صنع القرار ، ويتكون من العناصر التالية :

- تحديد المشكلة وتعريفها وفهمها بشكل جيد وفرزها عن المشاكل الأخرى .
- توضيح الأهداف والقيم وترتيبها حسب أهميتها التي تُرشد صانع القرار .
- تحديد البدائل المختلفة لمعالجة المشكلة .
- تحديد الآثار الناجمة عن كل بديل (التكلفة والمنفعة) .
- المفاضلة بين البدائل من خلال آثار كل منها .
- إختيار البديل الذي يحقق أقصى عائد .
- تطبيق القرار .
- تقييم القرار بعد تنفيذه .

14-Rational Decision Making Model

النموذج الرشيد في صنع القرار

يمثل هذا النموذج وجهة النظر التقليدية في عملية صنع القرار، حيث تعتبر صانع القرار رجل إقتصادي ينصب جهده بشكل أساسي على تحقيق المنفعة الإقتصادية القصوى التي تسمى بالرشد في صنع القرار، الذي يجب أن يتصف به رجال الإدارة عامة والإدارة العليا بشكل خاص . ويتمثل الرشد هنا بأن الإدارة العليا تقوم بتحديد الأهداف بموضوعية ودقة ، وكذلك الوسائل المثالية لتحقيقها ، في حين تتجسد صفة الرشد لدى الإدارة الوسطى والمباشرة ، بإتباع الوسائل المحددة بدقة وموضوعية كاملة ، وتبذل أقصى مآلديها وما بوسعها لتحقيق هذه الأهداف ، للحصول على التحفيز المادي الجيد . من هذا المنطلق فإن إشباع

حاجات العاملين بوجه عام وصانعي القرارات بشكل خاص ، يعتمد على رشدهم في صنع القرار وتنفيذه، الذي من خلاله ستم إشباع حاجاتهم .

15-Rationality of Economic

الرشد الاقتصادي

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى سمة عامة يجب أن تتوفر لدى الجميع مفادها : أن كل فرد يسعى إلى تحقيق أكبر منفعة اقتصادية لنفسه عندما يمارس أي نشاط إقتصادي ، وهذه الصفة يتسم بها أيضاً نشاط جميع منظمات الأعمال في ممارساتها الاقتصادية .

16-Rationalization

التبرير

قيام الفرد بتقديم مبررات ودواعي لتفسير رغباته ودوافعه الكامنة وراء سلوكه ، وذلك لإظهار هذا السلوك على أنه صحيح ، عندما يوجه الآخرون له نقداً .

17-Raw-Materials

مواد خام

هي المواد المستخرجة من الطبيعة كالنفط ، الفحم الحجري ، الحديد ، قصب السكر.. الخ ، وهذه المواد لم تُجرَ عليها أية عملية صناعية ، وهي في غالبيتها غير قابلة للإستهلاك بوضعها الطبيعي ، إلا بعد إجراء عملية صناعية عليها لتتحول لمادة أولية صالحة للإستخدام .

18-(RDE) Stock Classification

تصنيف المخزون وفق صعوبة/سهولة شرائه

هو أحد الأساليب المستخدمة في تصنيف المخزون ، حيث تصنيف المواد المخزنة بموجب هذا الأسلوب حسب مدى ندرة وصعوبة أو سهولة شرائها من السوق أي من الموردين ، وبالتالي يمكن أن يتم التصنيف وفق ما يلي :

- مجموعة المواد النادرة ذات الصعوبة في الحصول عليها Rare .
- مجموعة المواد الصعب الحصول عليها Difficult .
- مجموعة المواد سهلة الحصول عليها Easy .

19-Reactive Organization

منظمة ردة الفعل

هي التي تعالج المشاكل وشكاوى عملائها فقط عند حدوثها ، فالتحسين في مفهومها هو معالجة المشاكل عند وجودها وليس التنبؤ بها قبل وقوعها للعمل على تلافيها قبل حدوثها ، ولا يوجد لدى إدارتها مفهوم التحسين المستمر للجودة وإن لم تكن هناك شكاوى .

20-Reactive Strategy

إستراتيجية الإستجابة بودة الفعل

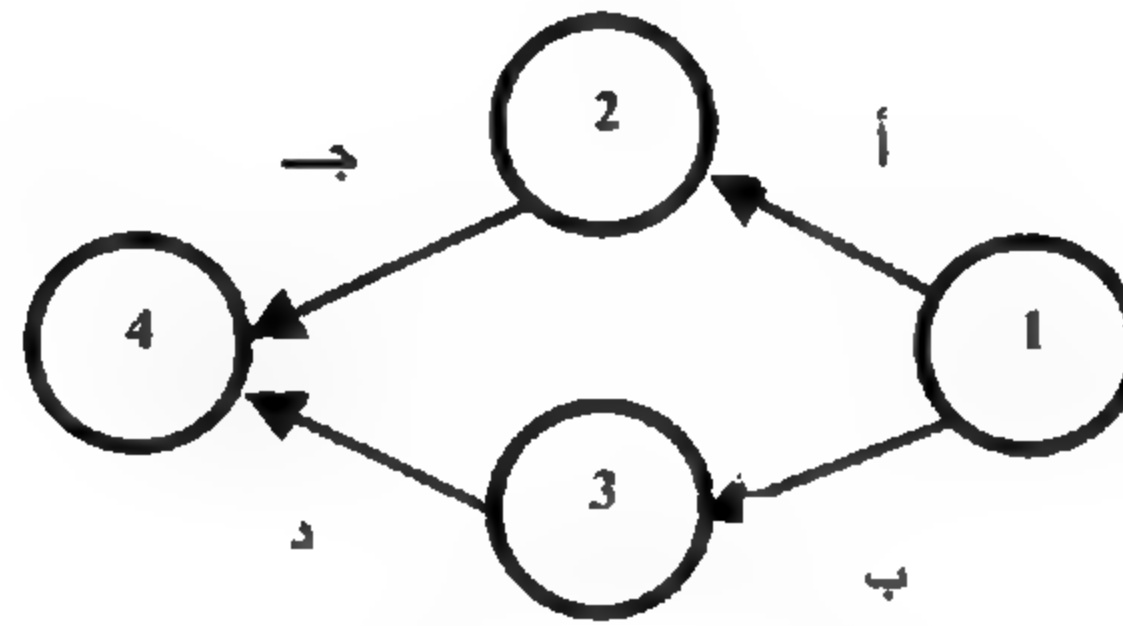
إستجابة المنظمة لتغيرات البيئة بعد حدوثها أو وقوعها ، وهنا تكون الإستجابة غير فعالة بسبب عدم التمكن من الإستعداد لمواجهةها بشكل مسبق مثال على ذلك : توقعت الأوساط القانونية صدور تعديل

قانوني لعدد أيام العمل الأسبوعية لتكون خمسة بدلاً من ستة ، فالمنظمات التي تطبق هذه الإستراتيجية تنتظر حين صدور التعديل لتقوم بتعديل ساعات وأيام العمل لديها ، مما قد يحدث إرباكاً لديها في تغطية ساعات العمل التي نقصت ، وبالتالي قد تكون الإستجابة غير فعالة بسبب خروج الأمور عن سيطرتها . في حين منظمات أخرى تستعد مسبقاً وتخطط لما سوف تفعله في ما إذا صدر مثل هذا القانون ، فهي في هذه الحالة بأمان سواء صدر القانون أو لم يصدر . إذاً يمكن القول بأن هذه الإستراتيجية تطبق مبدأ : حلول المشاكل برودة الفعل كبديل للفعل المسبق .

21-Real Activities

أنشطة حقيقية

مصطلح يُستخدم في مجال أسلوب شبكات الأعمال والمسار الحرج (CPM) وهو أحد الأساليب الكمية المستخدمة في متابعة تنفيذ المشروعات وتقييمها. وترسم الأنشطة الحقيقية على شبكة الأعمال على شكل أسهم ← تعبر عن الأعمال التي يجب تنفيذها للإنتقال من حدث (Event) واقع على الشبكة لحدث لآخر، والحدث يوضح أو يمثل تحقيق إنجاز معين (أو مرحلة) في تنفيذ المشروع كما موضح هو في الشكل التالي :



توضح الشبكة أن تنفيذ المشروع يتم من خلال أربع مراحل أو أحداث هي 1,2,3,4 وأربعة أنشطة هي أ ، ب ، ج ، د .

22-Real Needs

الحاجات الحقيقية

ويسمى بعضهم بالحاجات الأساسية أو الحيوية التي لا بقاء للإنسان إذا لم يشبعها ، فيأشباعه لها يحافظ على حياته وبقائه وصحته ، كالحاجة للطعام ، والشراب ، والجنس... الخ .

23-Real Estate Bank

المصرف العقاري

هو أحد أنواع المصارف المتخصصة الذي يسهم في تمويل إنشاء المباني وشراء العقارات ، حيث يمنح قروضاً طويلة الأجل لتناسب مع طبيعة الإستثمارات العقارية التي يمولها ، وتعتبر المصارف العقارية وسيلة فعالة في حل أزمات السكن ، وبناء المشافي ، والمدارس ، والفنادق... الخ في الكثير من بلدان العالم .

24-Real Wage or Salary

الأجر أو الراتب الحقيقي (الفعلي)

يمثل القيمة أو القوة الشرائية الفعلية التي يمكن بواسطتها شراء السلع أو الخدمات من السوق . وتحسب هذه القيمة عن طريق إستبعاد نسبة التضخم في الإقتصاد من الأجر . فإذا كان الأجر /5000/ وحدة نقدية وكانت نسبة التضخم 10% تكون القوة الحقيقية أو الشرائية لهذا الأجر /4500/ وحدة نقدية .

25-Realistic Job Preview

النظرة الحقيقية المسبقة عن العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Realistic Recruitment

الإستقطاب الحقيقي

26-Realistic Recruitment

الإستقطاب الحقيقي (الفعلي)

أسلوب يعتمد على نشر الحقائق عن المنظمة وعن واقع العمل فيها بإيجابياتها وسلبياتها ، عند قيامها باستقطاب الموارد البشرية التي تحتاجها للعمل لديها . والغاية من ذلك خلق الثقة لدى هذه الموارد بالمنظمة وبأنها صادقة وأمانة ، وبالتالي إيجاد الرغبة لديها للتقدم وطلب التوظيف والعمل فيها وهي مطمئنة .

27-Realistic- Self Assessment

تقييم الذات الحقيقي (الفعلي)

هو أحد تقنيات تقييم أداء العاملين في المنظمات ويقصد به ، وقفة صادقة مع الذات يقوم الفرد من خلالها بتقييم مهاراته وإمكاناته وسلوكه وأدائه بشكل موضوعي غير متحيز ، ليحدد جوانب القوة لديه ليعمل على تدعيمها وتفعيلها للإستفادة منها أكثر، وجوانب الضعف ليعمل على تلافيها . وهنا يتوجب على الرئيس المباشر أن يكون داعماً ومساعداً لرؤوسه عند تقييمهم لذاتهم ومعالجة نتائج التقييم ، وإقناعهم بأنه لمصلحتهم ولا خوف من نتائجه . ويمكن القول أن هذه التقنية ذات فائدة كبيرة ، لأن الفرد هو أدرى من الجميع بحقيقة أدائه ، تطبيقاً للمقولة المعروفة "أهل مكة أدرى بشعابها"، وتعود فكرة تقييم الذات للرئيس الأمريكي بنجامين فرانكلين Benjamin Frankline .

28-Reasoning Public

الجمهور العقلاني

يُستخدم هذا المصطلح في مجال العلاقات العامة ويشير مفهومه إلى : لا يقصد بالعقلانية هنا أن يكون الجمهور ذكياً ، أو ذو تعلم عالي ، بل يقصد بعقلانية الجمهور ، أن أفرادهم يفهمون قضيتهم فهماً عميقاً ، ولديهم الحقائق عنها ، وبالتالي يكون رأيهم قد تشكل على أساس عقلائي ومنطقي ، ورأيهم صائباً وأكثر إدراكاً وتوافقاً لمصالح المجموعة .

29-Reassignment

إعادة تعيين المهمة

يقصد به تغيير وظيفة أو عمل الفرد داخل المنظمة ، حيث ينتج عن هذا التغيير تغيير في نوعية وحجم مهامه ومسؤولياته ، دون أن يصاحب ذلك تغيير في وضعه الوظيفي (الترقية) . وبالتالي يمثل تغيير المهمة نوع من أنواع النقل الوظيفي الذي يسمى بالنقل الأفقي غالباً .

30-Receivable Account

حساب القبض

بيان مالي يوضح المبالغ المستحقة على الغير (المدينون) وتواريخ إستحقاق تحصيلها منهم .

31-Recent Performance Rating Error

خطأ التأثر بالأداء الحديث في تقييم أداء العاملين

يتم تقييم أداء العاملين في المنظمات عادة في نهاية فترات محددة هي في الغالب سنة ، وأغلب الرؤساء المقيمين عند تقييم أداء مرؤوسيههم يعتمدون بشكل رئيس على ذاكرتهم في تذكر أداء وسلوك المرؤوسين خلال فترة التقييم وهي السنة ، الأمر الذي يجعلهم يتذكرون فقط الأداء والسلوك الحديثين اللذين تم في نهاية الفترة ، وبالطبع هذا لا يعطي فكرة واضحة ودقيقة عن حقيقة أداء المرؤوسين وكفاءتهم في العمل على مدار السنة .

32-Reciprocity Purchasing Policy

سياسة تبادلية الشراء

تتبع هذه السياسة من قبل منشأتين تستخدمان منتج (أو منتجات) بعضهما بعضاً ، حيث يتفقا معاً إذا اشترت إحداها كمية من منتج المنشأة الأخرى بقيمة معينة ، يتوجب على الأخيرة أن تشتري من الأولى كمية من منتجها بنفس القيمة .

33-Recruitment of Human Resources

إستقطاب الموارد البشرية

عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية من أجل البحث عن حاجة المنظمة من القوى العاملة وجذب وترغيب وتشجيع أكبر عدد ممكن منها من سوق العمل ، وبمواصفات معينة وفي الوقت المحدد، للتقدم وطلب التوظيف فيها ، وذلك وفق إحتياجات تحقيق إستراتيجيتها المستقبلية التي تظهرها نتائج تخطيط الموارد البشرية ، بهدف شغل وظائف شاغرة لديها وتلبية حاجة العمل فيها . وتتم عملية البحث هذه في سوق العمل الذي تمثله مصادر متعددة للقوى العاملة كالجامعات ، الشركات الأخرى ، المدارس المهنية... الخ . وبعد تحديد المصادر التي يتوفر فيها حاجتها ، تقوم بالاتصال بالقوى العاملة المتاحة في هذه المصادر ، وإغرائها بمزايا وظيفية متعددة ، من أجل خلق الرغبة لديها للتقدم وطلب التوظيف في المنظمة . ويشير هدف الإستقطاب الحديث ، ألا تكون عملية الترغيب للقوى العاملة الخارجية فقط بل للداخلية أيضاً ، من أجل المحافظة عليها وعدم تركها للعمل والذهاب لأماكن عمل أخرى أفضل . وبالتالي يمكن القول أن عملية الإستقطاب ذات شقين : الأول ترغيب للموارد البشرية الخارجية ، والثانية ترغيب للموارد البشرية التي تمتلكها المنظمة من أجل البقاء والإستمرار في العمل لديها .

34-Recruitment Sources

مصادر الإستقطاب

الأماكن التي تتوفر فيها الموارد البشرية (القوى العاملة) التي تحتاج إليها المنظمة ، وبالمواصفات المطلوبة كالجوامع ، والمعاهد ، والمدارس المهنية ، ومكاتب التوظيف... الخ ، التي تشكل حيزاً كبيراً من سوق العمل .

35-Rectification Cost Product

تكلفة معالجة المنتج

هي النفقة التي تدفعها المنظمة في سبيل معالجة الوحدات المنتجة التي يوجد فيها عيوب في عملية تصنيعها، من أجل تصحيحها وجعلها قابلة للبيع والإستهلاك . وتكشف هذه العيوب الرقابة النوعية (الجودة) على الإنتاج ، وتدخل نفقة المعالجة هذه ضمن تكلفة المنتج .

36-Red Clause Credit

إعتماد الدفعة المقدمة

إعتماد مستندي يتضمن شرطاً يُكتب عليه عادة بالمداد (الحبر) الأحمر ، يسمح للمستفيد بقبض دفعة أو مبلغ مقدم ومحدد منه قبل شحن البضاعة ، وذلك من أجل تجهيزها .

37-Red Tape

تعقيدات روتينية

صفة سلبية تطلق على إجراءات العمل في المنظمة ، وتشير إلى بطء وتأخير تنفيذ وسير الأعمال داخلها ، وهي إما أن تكون ناتجة عن تصميم الإجراءات نفسه (خطوات لا لزوم لها مثلاً) أو أنها ناتجة عن تمسك الموظفين الأعمى والحرفي بمضمون وخطوات الإجراءات .

38-Redemption of Loan

سداد (إسترداد) القرض

تسديد مبلغ القرض وفوائده من قبل المقرض للمقرض الذي إستدان منه ، الذي يكون عادة مصرفاً ، وذلك عند تاريخ إستحقاقه أو قبله .

39-Redeployment

إعادة توزيع التوظيف أو الإستخدام

إجراء تتبعه المنظمة تقوم من خلاله بنقل جزء من القوى العاملة لديها من مجال عمل فيه فائض منها إلى مجال عمل آخر يعاني من نقص أو حاجة لها ، وذلك من أجل تحقيق التوازن بين عبء العمل وقوة العمل في وحداتها الإدارية ، وهذا ما يسعى إليه تخطيط المورد البشري (القوى العاملة) في أية منظمة كانت ، ويتبعه إعادة تأهيل العاملين الذين نقلوا إلى وظائف جديدة .

40-Rediscounted Bills of Exchange

إعادة خصم الكمبيالات

هي التي يعيد المصرف خصمها لدى المصرف المركزي توفيراً للسيولة ، ويقصد بخصم الكمبيالة : عملية شراء الكمبيالة التي تستحق في فترة آجلة بقيمتها الحالية (القيمة الاسمية مطروح منها الفائدة والعمولة) .

41-Reducing the Price Strategy

إستراتيجية تخفيض السعر

تعتبر هذه الإستراتيجية إستراتيجية دفاعية تستخدم في حالتين : الأولى لمواجهة المنافسة والثانية للقضاء عليها ، حيث يكون التخفيض للحد الذي لا يمكن للمنافسين بيع منتجهم بنفس السعر . ويتطلب تطبيق هذه الإستراتيجية توفر إمكانيات مالية جيدة لدى المنظمة لأن التخفيض سيؤدي إلى انخفاض أرباحها ، لكن على أمل أن السعر المنخفض سيزيد من حجم الحصة السوقية والإيرادات ، بشكل تغطي الزيادة الخسارة المالية التي نتجت عن تخفيض السعر .

42-Re-Employment

إعادة الإستخدام

ويسميه بعضهم بإعادة التوظيف ، ويحدث عندما يترك أحد العاملين العمل في المنظمة بسبب الإستقالة أو التسريح ، حيث تعيد المنظمة توظيفه ثانية ومن جديد بعد فترة زمنية (هذا في حالة كون المنظمة بحاجة لخدماته) . في هذه الحالة يبدأ قدمه الوظيفي من تاريخ التعيين الثاني ، وليس من تاريخ التعيين أو التوظيف الأول ، إلا في حالة إستثنائية هي الحاجة الكبيرة لخدمات الشخص ، حيث يعاد له قدمه الوظيفي من تاريخ إستخدامه الأول .

43-Reengineering Manager

مدير إعادة الهندسة

هو المسؤول الأول عن تنفيذ مشروع إعادة هندسة العمليات في المنظمة ، فهو يديرها ويشرف على تنفيذها وينسق أعمالها ، وبالتالي فهو المسؤول عن إنجازها وتحقيق أهدافها ، وشأنه كشأن أي مدير آخر في المنظمة كمدير الإنتاج ، ومدير التسويق ، والمدير المالي... الخ ، أي أن له مهام وسلطات محددة يمارسها ويتحملها . ويقصد بإعادة الهندسة ، إعادة تفكير جذرية في تصميم عمليات المنظمة من جديد وبشكل جذري ، من أجل إدخال تحسينات أساسية مثيرة عليها ، وفق مقاييس الأداء المعاصرة بحيث تشمل : الجودة ، التكلفة ، الخدمات ، السرعة .

44-Referred Decisions

قرارات مُحولة

يتجنب بعض الرؤساء في المنظمات صنع القرارات إلى أن يطلب منهم ذلك من جانب جهة أو من رئيس أعلى ، أو تحول لهم مشكلة من قبل مرؤوسيهم تحتاج إلى حل ، فالرؤساء هنا يكون عنصر المبادأة لديهم ضعيفاً ، فهم ينتظرون المشاكل حين ظهورها ليعالجوها بصنع قرارات تدعى بالقرارات المحولة .

45-Reference Group

الجماعة المرجعية

معروف بأن داخل التنظيم الرسمي لأية منظمة ، هناك تنظيمات غير رسمية يسميها بعضهم بجماعة العمل غير الرسمية أو المرجعية ، التي ينتمي أعضاء التنظيم الرسمي (ليس بالضرورة جميعهم) إليها ، فبعض العاملين قد ينتمي إلى إحدى هذه الجماعات إما بسبب القرابة ، أو المصلحة ، أو الهواية، حيث تعمل هذه الجماعة على الدفاع عن مصالح أعضائها ، ولقاء هذا الدفاع يلتزم العضو باتجاهاتها ، وقيمتها ، وسلوكها ،

ومعتقداتها ، أي أنه يسترشد بها في سلوكه وتصرفه مع الآخرين داخل المنظمة ، بمعنى آخر أنها بمثابة الموجه لسلوكه ، فمخالفته لقواعدها السلوكية يعني أنه سيلفظ من قبلها .

46-Reference Prices

الأسعار المرجعية

يقصد بها سعر السلعة الراسخ في ذهن المستهلك عند قيامه بشراء سلعة مماثلة أو بديلة ، حيث يقوم بمقارنة سعر السلعة الجديدة مع السعر المترسخ في ذهنه ليقرر الشراء أو عدمه .

47-Referrals of Employees

ترشيحات العاملين للتعيين

هي إحدى الوسائل التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمات في إستقطاب حاجتها من القوى العاملة لسد النقص الحاصل لديها منها ، وتعتبر إحدى وسائل الإستقطاب الداخلي . بموجبها يطلب من العاملين حالياً في المنظمة ويشجعوا على ترشيح أفراد يعرفونهم تنطبق عليهم المواصفات المطلوبة للتوظيف ، وذلك من أقربائهم ، وأصدقائهم ، ومعارفهم ، ممن يتصفون بالسمعة الحسنة ، من أجل الإتصال بهم والطلب منهم التقدم رسمياً لطلب العمل في المنظمة . ويستخدم هذا الأسلوب بشكل خاص في مجال إستقطاب المهارات والمؤهلات العلمية النادرة .

48-Refresher Training Course

برنامج تدريبي مُنَشِط

يصمم هذا البرنامج التدريبي ويعطى لمتدربين سبق وأن تدربوا من فترة زمنية ليست بطويلة كثيراً ، والغاية منه إعادة تذكيرهم بما تدربوا عليه سابقاً ، أو تدريبهم على أشياء جديدة ظهرت بعد تدريبهم الأول ولم يتدربوا عليها .

49-Registration of Business Names Act

قانون تسجيل أسماء مشاريع الأعمال

يوجد في كل بلد قانون تجاري ينظم عمليات التجارة والصناعة وترخيص المشاريع وممارستها الاقتصادية ، ويشترط هذا القانون عدم إقامة أي مشروع (صناعي أو تجاري) إلا بعد الحصول على ترخيص حكومي بذلك . وبعد الحصول على الترخيص هناك سجل تسجل فيه جميع أسماء المشاريع المرخصة .

50-Registered Bonds

السندات المضمونة (المسجلة)

هي إحدى أنواع السندات التي تصدرها الشركات الخاصة ، وهي بالتالي أوراق مالية قابلة للتداول في السوق المالي ، وتسجل الشركة إسم مالكيها في سجلاتها ، لتعطيه الحماية ضد احتمالات السرقة ، أو الضياع ، أو التلف .

51-Registered Trade Mark

علامة تجارية مسجلة

العلامة التجارية هي إشارة أو شكل معين يضعها المنتجون على منتجاتهم (أو خدماتهم) لتمييزها عن المنتجات الأخرى المنافسة . ولضمان عدم تقليدها أو إستخدامها من قبل الآخرين ، يقوم صاحبها

بتسجيلها بشكل قانوني لدى غرف التجارة أو الصناعة لضمان حقه ، فأى إستخدام لها من قبل الغير يعرض نفسه للمسألة القانونية .

52-Registered Traders

التجار المسجلون

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Floor Traders

تجار الصالة

53-Registered Behavior

سلوك الإنحدار أو التقمقر (السلبى)

يمثل أحد أنواع السلوك الدفاعي اللاشعوري أو اللاإرادي الذي يلجأ إليه الإنسان عندما يفشل أو يخفق في إشباع حاجة أو أكثر لديه ، حيث يتبنى سلوكاً معيناً للتنفيس عن إخفاقه ، كأن يلجأ إلى البكاء ، أو سلوك صياني ، ويوجد هذا النوع من السلوك لدى الإناث أكثر من الرجال .

54-Restatement to Service

الإعادة إلى الخدمة

إعادة الموظف أو العامل إلى العمل في المنظمة بعد تركه لها بسبب الإستقالة ، أو التسريح... الخ، مع الإحتفاظ بجميع حقوقه السابقة وخاصة المالية ، فعلى سبيل المثال إذا كانت فترة غيابه سنة ، تضم هذه الفترة إلى خدمته السابقة .

55-Reinsurance

إعادة التأمين

يُقصد به قيام شركة التأمين بإعادة التأمين على البوالص التي نظمتها وباعتها للغير لدى شركة تأمين أخرى من أجل تخفيف درجة المخاطرة التي قد تتعرض لها مستقبلاً .

56-Relationship Marketing

التسويق بالعلاقات

توجه إستراتيجي تنتهجه المنظمات تركز فيه على الإحتفاظ بالزبائن الحاليين وتطوير علاقة شخصية معهم، بدلاً من التركيز فقط على جذب زبائن جدد وبشكل مستمر . يفهم من ذلك أن هذا النوع من التسويق يسعى لجذب الزبائن والإحتفاظ بهم ولمدة طويلة من الزمن ، عن طريق إقامة إتصال وعلاقة شخصية حميمة معهم . وهذا يتطلب وضع سياسات وإجراءات لتحقيق هذه الغاية ، وإعداد برامج تدريب مستمرة للعاملين من أجل الإحتفاظ بالزبون من خلال حسن التعامل معه ، وحل مشاكله ، وإقامة علاقة شخصية طيبة معه وتتكون منهجية التسويق بالعلاقات من الأركان التالية :

- تجزئة السوق الكلية .
- إختيار السوق المستهدفة .
- جذب الزبائن المستهدفين المرشحين .
- إشباع حاجات هؤلاء الزبائن .

- الإحتفاظ بالزبائن عن طريق دعم وتعزيز الرابطة معهم وتحقيق ولائهم .

57-Relaxation Response

إستجابة الإسترخاء

هي إحدى السبل التي يمكن أن يستخدمها الفرد في مكان العمل عندما يشعر بضغوظه ، فقد وضح الأستاذ "هربرت بينسون Herbert Penson" في كلية الطب في جامعة "هارفارد Harvard" في الولايات المتحدة الأمريكية أنه يمكن للعاملين في المنظمة وبشكل خاص المديرون التنفيذيون إستخدام هذه الطريقة أو الوسيلة لتخفيف ضغط العمل الذي يحسون به ، فهذه الطريقة هي تكييف الفرد لحالته الذهنية مع حالته الفسيولوجية (الجسدية) لفترة من الزمن قد تكون (10) دقائق أكثر أو أقل ، فيمكنه إغلاق باب مكتبه ولا يدع أحداً يدخل إليه ولا يرد على الهاتف (أو أن يخرج من مكتبه) ويريح عضلاته (فك ربطة العنق ، رفع الرجلين ، خلع السترة ، يغمض عينيه) ولا يفكر بالعمل ، بل يفكر في أمور سارة تخصه ، فهذا الإسترخاء يكون قد فصل ذهنه عن واقعه وأراح جسده لفترة من الزمن ، وخفف من شعوره بضغط العمل .

58-Reliability Criterion

معيار المصدقية أو الثقة

ويسميه بعضهم بمقياس الثبات، ويستخدم كأداة للحكم على مصداقية النتائج التي يتم التوصل إليها نتيجة عمل معين كبحث مثلاً أو عملية تقييم واختبار شيء... الخ . ويتم الحكم على المصدقية من خلال ما يلي : إذا أعيد العمل أو الاختبار أو التقييم أكثر من مرة يجب أن تكون النتيجة ذاتها تقريباً ، لكن بشرط أن تكون الإعادة بنفس الظروف .

59-Relocation Benefit

تعويض تغيير مكان الإقامة كميزة وظيفية إضافية

مبلغ من المال تدفعه المنظمة للعاملين الذين تستدعي طبيعة عملهم فيها ترك مكان إقامتهم الحالي والإقامة في مكان آخر ويدفع لمرة واحدة فقط ، وذلك لتغطية تكاليف: السفر ، وشراء أثاث جديد ، أو تكاليف شحن ونقل الأثاث القديم... الخ . ويعتبر هذا التعويض ميزة وظيفية إضافية زيادة على الراتب أو الأجر وأداة لإستقطاب الموارد البشرية .

60-Reminder Advertising

الإعلان التذكيري

يستخدم هذا الإعلان لتذكير المستهلك أو الزبون بالسلعة أو الخدمة التي سبق الإعلان عنها ، لجعلها وياستمرار في ذاكرته ويعمل على شرائها عندما يحتاج إليها . وتكون فترة هذا الإعلان الزمنية عادة قصيرة ، ولا يمكن إستخدامه إلا وأن يسبقه أو يمهده بإعلان إخباري وإعلان إقناعي .

61-Re-Ordering Level of Purchasing

مستوى إعادة أمر الشراء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Re-Ordering Point of Purchasing

نقطة إعادة أمر الشراء

62-Re-Organizing of Assembly Line

إعادة تنظيم خط الإنتاج

- مدخل حديث في مجال تصميم العمل في المنظمات الصناعية ، إستدعته إستراتيجية هذه المنظمات الخاصة بتنوع منتجاتها لمواجهة ظروف مناسبة . ويقوم هذا المدخل على الأسس التالية :
- توسيع نطاق تخصص الآلات والتجهيزات ، ليكون بإمكانها أداء عدة أعمال مصنعية .
 - توسيع نطاق تخصص العاملين ، بحيث يكون بإمكان الفرد أداء أعمال (مهام) متنوعة .
 - الإعتماد على تكنولوجيا عالية المستوى (آلات ذاتية الحركة) .
 - إستخدام موارد بشرية متعددة المهارات .
 - إلغاء الأعمال المباشرة (أعمال التحضير بالإعتماد على التكنولوجيا) .
 - إعادة توزيع الآلات والعمال وفق متطلبات ومراحل الإنتاج .
 - توفير المرونة في أداء وممارسة الأعمال .
 - تبني أسلوب فرق العمل .

63-Repayment of Loan

سداد القرض

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح :

Redemption of Loan

سداد (إسترداد) القرض

64-Replacement Chart

خريطة الإحالات الإدارية

قائمة توضح الوظائف الإدارية ومسمياتها في مختلف المستويات الإدارية وأسماء شاغليها الحاليين ، وإحتمالات تركهم العمل في المنظمة لأي سبب كان (تقاعد - إستقالة) . في ضوء هذه الإحتمالات وتواريخها المتوقعة وخاصة التقاعد ، يمكن معرفة الوظائف التي سوف تصبح شاغرة مستقبلاً في كل مستوى إداري ، ومتطلبات شغل كل منها ، مما يساعد على ملء هذه الوظائف الشاغرة من المستويات الإدارية الأدنى عن طريق الترقية الوظيفية ، وذلك كعملية إحلال إداريين جدد بدلاً من الذين تركوا العمل أو رفقوا إلى مستوى إداري أعلى .

65-Replication Strategy

إستراتيجية الترخيص أو الإمتياز (التقليد)

المعنى الحرفي لهذا المصطلح هو النسخ الحرفي لتجربة الآخرين الناجحة ، وهذا يعني بلغة الأعمال ، قيام مستثمر أو مجموعة مستثمرين بالإتفاق مع شركة تنتج سلعة (أو خدمة) متميزة وعليها طلب في السوق ، للحصول على تصريح أو ترخيص منها لإنتاج ذات سلعتها ، وبنفس المواصفات والجودة ، وباستخدام مثل آلاتها وتجهيزاتها ، لكن في مكان جغرافي آخر ، لقاء مبلغ من المال يتفق عليه من قبل الجانبين يدعى

بحق الإمتياز أو الترخيص . وتتبع هذه الإستراتيجية عند تأسيس المشروعات وخاصة الصغيرة والمتوسطة منها ولأسباب عدة منها :

- عدم البدء من الصفر وتوفير الجهود والأموال المستثمرة .
- ضعف الإمكانيات والقدرة على المنافسة .
- تقليل درجة المخاطرة .

66-Response by Fight

إستجابة بواسطة العراك

يقصد بالعراك هنا ، أن يواجه الفرد المشكلة أو الموقف ، وأن يعمل على إيجاد حل لها ، بدلاً من الهروب منها أو تأجيل البت فيها لوقت آخر .

67-Response by Flight

الإستجابة بالهروب

هناك فئة من الناس (مديرون ، رؤساء ، موظفون ... الخ) يحاولون قدر المستطاع عدم مواجهة المشاكل التي تصادفهم ، ولديهم شبه قناعة بأن الهروب من المشكلة هي الإستجابة الأفضل للمشكلة من وجهة نظرهم ، على أساس أن الزمن كفيلاً بحلها .

68-Responsibility

المسؤولية

مصطلح قانوني متعلق بمسألة تنظيم السلطة في المنظمات ، ويعني إلزام الفرد بتنفيذ الواجبات المحددة له في وصف وظيفته أو التي تعهد إليه من سلطة أعلى بغض النظر عن رغباته الخاصة ، كما أنها تعتبر نتيجة طبيعية للسلطة . فعندما يفوض شخص ما بسلطة محددة للقيام بأداء عمل أو مهمة معينة ، فهذا يعني أنه مسؤول عنها أمام من فوضه السلطة أي مسؤول عن النجاح والفشل في تنفيذها ، وهنا تبرز مسألة المحاسبة أو المسالة التي يتحملها الشخص عند إخفاقه في أداء المهمة وممارسة السلطة التي فوضت له . إذاً يمكن القول أن المسؤولية علاقة تربط الرؤساء بالمرؤوسين في كافة المستويات الإدارية داخل المنظمة ، فالمستوى الأدنى يكون مسؤولاً أمام المستوى الأعلى وهكذا .

69-Responsibility Budget

موازنة المسؤولية

تعتبر هذه الموازنة إحدى أدوات الرقابة المالية ، حيث تشير أرقامها إلى مستوى الأداء المستهدف من الوحدات ، لمقارنته بمستوى الأداء المحقق أو المنجز .

70- Responsibility Autonomy Strategy

إستراتيجية مسؤولية إستقلالية العمل الذاتية

إستراتيجيه إعتمد عليها مدخل إغناء العمل في مجال تصميم الأعمال ، وتهدف إلى تحميل العنصر البشري في العمل (العاملين) مسؤولية الرقابة الذاتية التي أطلق بعضهم عليها مصطلح Discipline Self ، فقد أعطى مدخل إغناء العمل لشاغلي الوظائف من خلال هذه المسؤولية حرية التصرف في العمل ، حيث

أصبح بإمكان الأفراد أن يمارسوا مهامهم بحرية ومرونة ، وأفسح المجال لهم بأن يقرروا إجراءات العمل التي يحتاجونها والتي تخصهم من أجل تنفيذ أعمالهم . لقد إنتزعت هذه الإستراتيجية جزءاً من سلطة المشرفين المباشرين وأعطتها لرؤوسهم من أجل تحقيق الرقابة والمسؤولية الذاتية ، التي هي نتاج لإستقلالية العمل .

71-Repression

الكبت

يمثل الكبت أحد أنواع السلوك الإنساني الدفاعي ، الذي يلجأ إليه الإنسان عندما يخفق في تحقيق حاجة أو أكثر لديه . ويتصف هذا السلوك بأنه سلوك لا شعوري ، حيث يقوم الإنسان بتخزين فشله في عقله الباطني ، ومع إستمرارية الفشل والكبت سيؤدي ذلك في غالبية الأحيان إلى حدوث عقد وأمراض نفسية لديه ، وعندما يجد الفرد الفرصة سانحة للتنفيس عنها ، نرى بأن سلوكه غير طبيعي أو غير سليم .

72-Repressive Inflation

التضخم المكبوت

يحدث هذا التضخم في ظل سياسة الحكومة لتثبيت وفرض أسعار محددة للسلع ، مما يؤدي إلى ثبات سعرها ظاهرياً ، وإرتفاعه فعلياً من خلال ظهور السوق السوداء ، الذي يصاحبه عدم توفر (العرض) المنتجات في السوق بشكل يتناسب مع حجم الطلب عليها .

73-Reprimand

اللوم

ويسميه بعضهم بالتأنيب الرسمي وهو أحد العقوبات الخفيفة التي تشتمل عليها الأنظمة التأديبية في المنظمات ، ويحدث عند مخالفة أحد العاملين إحدى قواعد العمل لكن ليس بشكل جسيم . واللوم إما أن يكون شفهاً أو كتابياً ويحفظ في ملف خدمة المخالف .

74-Repurchasing Agreements of Financial Papers

إتفاقات إعادة شراء الأوراق المالية

يشير مضمون هذه الإتفاقات إلى قيام طرف يملك أوراقاً مالية ببيعها لطرف آخر ، على أن يتعهد البائع للشاري بإعادة شرائها منه بعد فترة زمنية محددة وبسعر متفق عليه بينهما . تستخدم هذه الإتفاقات كمصدر تمويل مالي قصير الأجل لسداد حاجة مؤقتة تُعد بالأيام .

75-Reputation of Brand

سمعة العلامة (الماركة) التجارية

هي القيمة المعنوية التي يكونها المستهلك عن منتج معين (سلعة/خدمة) التي إما أن تكون إيجابية أو سلبية . وتشكل هذه القيمة عادة من خلال إستخدامه للمنتج وتقييمه لمزاياه ومساوئه ، أو من خلال تقييم الآخرين للمنتج (أفراد العائلة ، الأصدقاء ... الخ) بعد إستخدامهم له .

76-Resale Price Maintenance

المحافظة على إعادة سعر البيع

إجراء رقابي تقوم به بعض المنظمات الصناعية للرقابة على سعر بيع منتجاتها من قبل قنوات البيع أو التوزيع التي إختارتها من أجل تسويق هذه المنتجات . ومفاده أنها تحدد السعر الذي يتوجب على هذه القنوات الإلتزام به عند بيع منتجاتها للمستهلك الأخير ، وأية قناة تباع بسعر أقل من السعر الذي حددته تفرض عليها عقوبة .

77-Research Population

مجتمع البحث

يمثل جميع مفردات الظاهرة التي يجري دراستها من أجل الوصول إلى نتائج خاصة بها . فإذا كنا ندرس ظاهرة التدخين في الجامعة مثلاً ، إذاً جميع الطلاب والطالبات والعاملين في الجامعة يمثلون مجتمع الدراسة والبحث .

78- Reserve Stock

مخزون احتياطي

ويسميه بعضهم بالحد الأدنى للمخزون ، ويمثل الكمية الواجب تخزينها والإحتفاظ بها من كل صنف ولا يقل رصيده عنها ، ويجب عدم المساس بها إلا في حالات الطوارئ التي تهدد بتوقف العمل . وهذا المخزون يختلف من صنف لآخر وذلك حسب عوامل متعددة أهمها معدل الإستهلاك ، والفترة الزمنية اللازمة لإعادة طلب الشراء ثانية ، ومستوى الأسعار ، وسرعة تلف الصنف... الخ . فمثلاً إذا كان معدل الإستهلاك مرتفعاً وفترة إعادة الشراء طويلة ، هذا يدفع لأن يكون إحتياطي الطوارئ أكبر وهكذا . ويتوجب إعادة النظر في كمية المخزون الإحتياطي كل فترة زمنية ، وذلك لأن ظروف شرائه وإستخدامه تتغير بين الحين والآخر .

79-Resident Training

تدريب مقيم

يتم هذا التدريب خارج مقر (أبواب) المنظمة ، حيث يجبر المتدربين على الإقامة سوية في ذات مكان التدريب كفندق مثلاً أو إستراحة ، بعيداً عن بيئة عملهم وحياتهم الخاصة وعن عائلاتهم وأصدقائهم ، والغاية من ذلك إبعادهم عن المؤثرات الخارجية وتفرغهم للتدريب . ويستخدم التدريب المقيم عادة في حالات خاصة تفرضها طبيعة المادة التدريبية ، كتدريب الحساسية الذي يستخدم لتعديل سلوكيات المتدربين .

80-Resource-Based Strategy Model of (H.R.M)

نموذج إستراتيجية إدارة الموارد البشرية القائم على أساس المورد

تقوم فكرة هذا النموذج العامة على أساس ما يلي: أن يتم تكوين إستراتيجية المنظمة على ضوء نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية ، بشكل تسعى إدارة الموارد البشرية الى تحقيق تفاعل هذه الموارد مع البيئة الخارجية . أما الفكرة الأساسية التي يقوم عليها النموذج فمفادها : إن العنصر الأساسي في تحقيق المنظمة

لأهداف إستراتيجيتها هو الموارد البشرية ، لذلك يطلب النموذج أن تولي منظمة الأعمال إهتماماً كبيراً بها، لما لها من دور فاعل وتأثير إيجابي في نجاح إستراتيجيتها وتحقيق الميزة التنافسية في السوق . وقد ركز النموذج كثيراً على مسألة التعلم والتدريب والتنمية واعتبرها استثماراً ، ووسيلة لإكساب الموارد البشرية المعرفة والخبرة والمهارة والقدرة على التحديث والإبداع بما يتوافق مع متطلبات تحقيق إستراتيجية المنظمة ، التي بنيت أساساً على ضوء علاقة موارد البيئة الداخلية (المنظمة) وما تشتمل عليه من نقاط ضعف وقوة مع البيئة الخارجية وما تشتمل عليه من فرص إستثمارية ومخاطر تهدد المنظمة . وبالتالي ومن هذا المنطلق تقوم إستراتيجية إدارة الموارد البشرية على أساس تمكين العنصر البشري من إستغلال الفرص وتجنب المخاطر، وتدعيم نقاط القوة وتلافي نقاط الضعف بما يخدم إستراتيجية المنظمة .

81-Resourceful Person

شخص واسع الحيلة

صفة تطلق على الإنسان الذي يتصف بدرجة عالية من الذكاء وسعة الأفق والتفكير العميق ، ويمتلك خبرة ومعرفة عالية المستوى ، ولديه قناعة أنه ما من مشكلة إلا ولها حل ، كما يتصف بالقدرة على إبتكار الحلول للمشاكل .

82-Responsive Marketing

التسويق الإستجابي

مفهوم تسويقي يشير إلى القيام بدراسة السوق بوضعه الحالي ، لإختيار حاجة (أو أكثر) معروفة لدى المستهلك ، للعمل على تلبيتها من خلال سلعة (أو خدمة) مناسبة لها . يفهم من ذلك أن حاجات ورغبات المستهلك تكون معروفة بشكل مسبق ولا تحتاج إلى إكتشاف ، فالمطلوب فقط إختيار وتحديد الحاجة التي سيعمل المنتج على تلبيتها وإشباعها .

83-Restrain of Trade

تقييد التجارة

إجراء إقتصادي تُقدم عليه الحكومات ، من خلاله تفرض قيوداً جمركية وغير جمركية على إستيراد السلع من خارج البلد ، من أجل توفير الحماية للإنتاج المحلي .

84-Restricted Prices

الأسعار المقيدة

السعر المقيد هو الذي لا يتحكم به قانون العرض والطلب وآلية السوق وله شكلين :

- إتفاق المنتجين للسلعة في ما بينهم على تحديد سعر منتجهم بشكل لا يبيعوا بأقل منه حماية لأنفسهم .
- تدخل الحكومة بفرض سعر محدد للسلعة ، ويكون ذلك بالنسبة للسلع الأساسية وكوسيلة لوضع حد لإرتفاع الأسعار غير الطبيعي .

85-Restricted Supply Strategy

إستراتيجية العرض المقيد

قيام المنشأة المنتجة للسلعة بتحديد الكمية التي ستعرضها منها في السوق خلال فترة زمنية محددة ، من أجل رفع سعرها . ويمكن إتباع هذه الإستراتيجية في حالة عدم وجود منافسة في السوق ، أي في ظل الاحتكار .

86-Restriction of Production

تقييد الإنتاج (من قبل العمال)

إتفاق ضمني غير معلن عنه بين جماعات العمل غير الرسمية في المنظمة (وقد يكون أحياناً بالتنسيق مع النقابة) مفاده ، أن ينتجوا قدرأً أو كمية (معيار) معينة من الإنتاج وعدم تجاوزه . ويعود السبب في ذلك ، لقناعتهم بأن زيادة الإنتاج ستجعل رب العمل يدرك بأن لديه فائض في العمالة ، وبالتالي سيدفعه ذلك لتسريح بعض منهم . بناءً عليه يعتبر تقييد الإنتاج من وجهة نظر العاملين ، وسيلة للمحافظة على وظائفهم .

87-Restructuring of Human Resource

إعادة هيكلة المورد البشري

يقصد بإعادة الهيكلة هنا تغيير نوعية قوة العمل الحالية في المنظمة ، عن طريق الإستغناء عن القوى العاملة غير الماهرة والنصف ماهرة ، بقوى عاملة ماهرة ومتعددة المهارات ، أو إدخال آلات حديثة ذاتية الأداء بدلاً من أداء البشر ، مما يحدث فائضاً في قوة العمل يتوجب أن يتم الإستغناء عنه .

88-Results Oriented Government

حكومة مدارة بالنتائج

نمط إدارة حكومية (إدارة عامة) لا يأخذ بالشكلية للحكم على الأداء ، والكفاءة ، والإنجاز ، فالكفو (سواء أكان وزيراً أو مديراً أو جهازاً... الخ) ليس ممن يطبق ويتقيد بالقوانين والأنظمة واللوائح ، بل هو الذي يحقق قيمة مضافة جيدة . لذلك تعمل على توعية الأجهزة الحكومية والعاملين فيها بأن النتائج هي أساس تقييم الأداء ، وتعمل على تبني التعلم والتدريب المستمرين لجميع العاملين في الحكومة ، وتبني مبدأ ديمقراطية الإدارة .

89-Results –Oriented Management

الإدارة المتوجهة للنتائج

نمط حديث في الإدارة يركز في تقييم العمل والأداء على ما يتحقق فيهما من إنجازات ، وبالتالي فهو يتوجه الى إشراك العاملين في صنع القرار ورسم خطة العمل ، ويعمل على تفجير طاقاتهم وإمكاناتهم وتنميتهم من أجل تحقيق أهداف العمل التي ساهموا في وضعها ، حيث تعبر هذه الأهداف عن معايير الأداء المطلوبة . وتؤكد هذه الإدارة على أن تحقيق الأهداف المطلوبة يمثل الحد الأدنى المطلوب لإنجازه ، حيث تطلب تجاوزها من أجل تحقيق التميز . وللوصول إلى ذلك تسعى إلى تفعيل وتأهيل مسألة التنمية المستمرة وبشكل خاص الذاتية لدى جميع من يعمل في المنظمة وبشكل مستمر .

90-Resumé

السيرة الذاتية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Bio-Data and Information

91-Retail Outlet

سوق تجزئة

مكان يحتوي على متاجر تقوم ببيع المنتجات العامة الناس كمستهلكين نهائيين لهذه المنتجات، كالملبوسات، والمواد الغذائية ، والتجميلية... الخ .

92-Retail Price

سعر التجزئة

هو السعر الذي يبيع به تاجر التجزئة البضاعة التي إشتراها من تاجر الجملة إلى المستهلك الأخير، ويكون هذا السعر عادة أعلى من السعر الذي إشتري به البضاعة من تاجر الجملة ، فالفرق يغطي تكلفة تاجر التجزئة ويحقق له هامش ربح معين .

93-Retail Selling

البيع بالتجزئة

ويسميه بعضهم البيع بالفرق أي بكميات صغيرة ومحدودة ، وهو يمثل إحدى قنوات التسويق أو منافذ التوزيع والبيع . ويعد تجار التجزئة الذين يمارسون هذا النوع من البيع ، حلقة الوصل ما بين تجار الجملة والمستهلك الأخير ، حيث يشترون منهم بكميات كبيرة ليعيدوا بيعها للمستهلك بكميات صغيرة ، وبهامش ربح إضافي عن السعر الذي إشتروا به السلعة من تاجر الجملة .

94-Retail Trade

تجارة التجزئة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Retail Merchandising

95-Retained Earnings

أرباح محتجزة

نسبة محددة من أرباح الشركة المساهمة (أو أي نوع آخر من الشركات) تقرر عدم توزيعها على المساهمين في نهاية السنة المالية . والهدف من إحتجاز نسبة من الأرباح المحققة هو ، تكوين احتياطي نقدي لدى الشركة من أجل إعادة إستثماره من جديد في مجالات محددة لتوليد أرباح جديدة . وكذلك لتدعيم مركزها المالي ، مما يؤثر في إرتفاع قيمة سهمها السوقية في السوق المالي ، وجذب مستثمرين جدد .

96-Retaining All Decision-Making

الإحتفاظ (إبقاء) بصنع القرارات

سياسة ينتهجها بعض المديرين في مجال صنع القرار ، فهم مقتنعون بإبقاء سلطة صنع القرارات بيدهم وعدم تفويضها لأحد ، فقد يكون سبب ذلك ضعف الثقة بالآخرين ، أو نقص مهارتهم ، أو حب التسلط والنفوذ أو أي سبب آخر . يفهم من ذلك بأن هذه السياسة هي تجسيد لمركزية صنع القرارات .

97-Retention Ratio**نسبة الأرباح المحتجزة**

هي إحدى النسب المالية التي تعبر عن مقدار الأرباح التي تم إعادة استثمارها بدلاً عن توزيعها على حملة الأسهم أو الملاك ، وتحسب هذه النسبة عن طريق مايلي :

(الربح الصافي - توزيعات الأرباح)
الربح الصافي

98-Retirement Age Reduction Policy**سياسة تخفيض سن الإحالة على التقاعد**

تتبع هذه السياسة من قبل المنظمات التي تعاني من وجود فائض في حجم قوة العمل فيها ، كوسيلة للتخلص من هذا الفائض وتخفيض تكلفة العمل لديها ، فبدلاً من أن يكون سن الإحالة على التقاعد /60/ سنة تجعله /55/ سنة مثلاً . وتلجأ بعض المنظمات لهذه السياسة ليس فقط من أجل تخفيض تكلفة العمل ، بل أيضاً لرفدها بمهارات جديدة وشابة تحمل معها أفكاراً جديدة ، أي رفدها بدماء جديدة .

99-Retirement Income**الدخل التقاعدي**

يعد أحد المزايا الوظيفية التي تقدمها المنظمات للعاملين لديها، ويقصد به جملة العوائد التقاعدية المالية التي يحصلوا عليها بعد إحالتهم على التقاعد ، ويتكون عادة مما يلي :

- راتب شهري تقاعدي أو مكافأة مالية إجمالية تدعى بمكافأة نهاية الخدمة .
- يضاف إليه ما أسهمت به المنظمة من أقساط لصندوق التقاعد أو الضمان الاجتماعي .
- عوائد استثمار مدخرات التقاعد التي يدفعها العاملون والمنظمة لصندوق التقاعد أو الضمان الاجتماعي .

100-Retracton of Authority**إسترجاع السلطة**

ويسمى بعضها بعضهم بسحب السلطة ومعناه ، قيام الرئيس أو المدير باستعادة سلطته التي فوضها للغير (مرؤوس) فهذا السحب أو الإسترجاع من حقه ، لأن منبع السلطة لديه ، وهو صاحب السلطة في الأصل .

101-Retrenchment Strategy**إستراتيجية الإنكماش**

تتعامل هذه الإستراتيجية مع أوضاع سلبية تهدد إستمرارية المنظمة بوضعها الراهن ، مثل عدم القدرة على المنافسة ، الركود الإقتصادي ، عدم توفر موارد مالية كافية لتجديد تقنية العمل لديها... الخ . إذ تدرك بأن هذا الإستمرار سوف يحقق لها خسائر متتالية يهدد بقاءها ، لذلك تعتمد إلى تقليص نشاطها الحالي سعياً منها لتدارك الأمور والوصول إلى وضع يمكنها من الإستمرار بنشاطها . وتلجأ هذه الإستراتيجية من أجل تحقيق هذه الغاية إلى تقليص حجم الإنفاق لديها ، كوقف عمليات تعيين عاملين

جديدة ، تسريح عمال ، تقليص حملات الترويج . وبعد الوصول إلى حالة الإستقرار بالوضع الجديد تسعى المنظمة إلى الإستمرار به لفترة زمنية معينة .

102-Return of Investment

العائد على الإستثمار

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Rate of Return

معدل العائد على الإستثمار

103-Return on Equity

العائد على الملكية

هو أحد نسب التحليل المالي التي توضح فاعلية نشاط المنشأة الإستثماري ويقاس عن طريق :
الربح الصافي ، ولا توجد نسبة معيارية لكن كلما زاد البسط على المقام كان الوضع أفضل .
حقوق المالكين

104-Returned Check

شيك مرتجع

هو الشيك الذي يعيده المصرف المسحوب عليه إلى صاحبه دون دفع مبلغه لسبب معين كعدم وضوح الاسم ، أو التاريخ ، أو وجود كشط عليه أو لأي سبب آخر .

105-Revenue

إيراد

العائد المالي الذي تحصل عليه المنظمة من وراء بيعها لسلعتها للمنظمات الصناعية أو خدمتها في المنظمات الخدمية .

106-Revision of Portfolio

تنقيح المحفظة الإستثمارية

يقصد بالتنقيح هنا إعادة النظر بتشكيلة الأوراق المالية التي تشتمل عليها المحفظة الإستثمارية وذلك كل فترة زمنية . فمع مرور الزمن وإختلاف ظروف السوق المالي والإستثمار فيه ، يحدث بأن أوراقاً مالية يرتفع أسعارها وأوراقاً أخرى ينخفض . لذلك يتوجب على المستثمر أن يتخلص من الأوراق التي تنخفض أسعارها والتي لا أمل في إرتفاعها ، أو التي من المتوقع إنخفاض سعرها ، وأن يشتري الأوراق التي أسعارها في حالة صعود مستمر أو التي توقع إرتفاعها .

107-Revolving Credit

الإعتماد المتجدد

ويسميه بعضهم بالإعتماد الدائري ، وهو الذي يتجدد تلقائياً إما بالنسبة للمدة أو بالنسبة للمبلغ .

108-Revitalization of Work

إعادة إحياء العمل

وسائل لجأت المنظمات الأمريكية إلى إستخدامها من أجل إحياء وتحسين معنويات العاملين لديها ، بعد أن عمدت إلى تخفيض تكاليفها عن طريق تقليص مكافآت وعلاوات العاملين إلى أدنى حد ممكن ، بسبب

المنافسة العالمية والكساد التجاري . وهذه الوسائل ذات نفع لكلا الطرفين للمنظمات وللعاملين فيها ومثال عنها : تقديم إجازات علمية للبحث والدراسة وتطوير المعارف، برامج تدريب وتنمية ، دفع تعويضات لكل فرد يتقن مهارة جديدة تفيد عمل المنظمة ... الخ .

نظرية المكافأة والعقاب 109-Reward and Punishment Theory

هي إحدى نظريات الحفز الإنساني التقليدية التي تؤكد على ضرورة وجود نوعين من الحوافز : الأول إيجابي (المكافآت) مادي لمكافأة الأشخاص الجيدين ، وسليبي (عقوبات) لمعاقبة الأشخاص غير الجيدين ، فمن خلال هذين النوعين من الحوافز ، يمكن تقوية وتعزيز الأداء والسلوك الإيجابيين ، ومنع حدوث أو تكرار حدوث الأداء والسلوك السلبيين ، ويسمى بعضها بنظرية العصا والجزرة .

أنظمة تعويض ومكافأة العاملين 110-Reward Systems of Employees

نشاط أساسي من أنشطة إدارة الموارد البشرية الذي يتكون من مجموعة أنشطة فرعية التي يجري من خلالها تصميم وإدارة مجموعة من الأنظمة ، التي من خلالها أو في ضوء نتائجها يتم تعويض ومكافأة الموارد البشرية التي تعمل في المنظمة . وتتكون هذه الأنشطة (الأنظمة) مما يلي :

- تقييم الوظائف الذي تتحدد في ضوء نتائجه أهمية الوظائف التي على أساسها تتحدد الرواتب والأجور التي تدعى بالتعويض المباشر .
- قياس وتقييم الأداء ، الذي في ضوء نتائجه يتحدد من هو الكفو الذي يستحق حوافز مالية .
- المزايا والمنح الوظيفية الإضافية التي تدفعها المنظمة لجميع العاملين لديها ويطلق عليها التعويض غير المباشر .

تحديد حجم القوى العاملة بشكل صحيح 111-Rightsizing of Manpower

إعادة تخطيط الموارد البشرية (قوة العمل) في المنظمة من جديد ، بشكل يتوازن فيه عبء العمل الحالي والمستقبلي مع إمكانيات هذه الموارد حالياً ومستقبلياً ، وبحيث لا يكون لديها فائض في اليد العاملة ، ولا يكون هناك وحدات إدارية لديها فائض منها وفي الوقت نفسه وحدات أخرى لديها نقص . إذا تسعى هذه السياسة للتخلص من القوى العاملة الزائدة عن الحاجة لأي سبب كان كإتباع المنظمة إستراتيجية الإنكماش ، أو تغيير التكنولوجيا المستخدمة بأخرى حديثة تعتمد على الأداء الآلي وليس البشري... الخ .

إدارة المخاطر 112-Risk Management

منهجية منظمة ومستمرة في كافة مراحل دورة حياة المنظمة ، تهدف إلى التعرف على ما يجري وما سيجري من أحداث في بيئتها الداخلية والخارجية ، من خلال عملية تنبؤ مستمرة لاستقراء أحداث المستقبل ، ومعرفة التهديدات ، ودراستها ، وتحليلها ، وتحديد آثارها للإستعداد لمواجهتها ، عن طريق وضع الخطط اللازمة .

113-Risk Tolerance Degree**درجة تحمل المخاطرة**

تمثل الحد الأقصى أو المدى الذي ضمنه يتحمل المستثمر أو صانع القرار المخاطرة المصاحبة للبديل الذي سيختاره . وبالتالي فإذا كان معيار المفاضلة المستخدم بين البدائل هو المخاطرة وكانت الدرجة المسموح بها 15% مثلاً ، إذا يُستبعد كل بديل تصاحبه درجة مخاطرة متوقعة تتجاوز الـ 15% المسموح بها في عملية المفاضلة ، وبالطبع سيقع الاختيار (بعد عملية الاستبعاد) على البديل الأقل خطورة من ضمن البدائل التي لم تتجاوز الحد 15% .

114-Role**الدور**

الدور من الناحية التنظيمية هو مجموعة المهام المكلف بها الفرد (أو الوحدة التنظيمية) والمسؤوليات المترتبة عليه (أو عليها) بسبب هذه المهام ، والصلاحيات المعطاة لهما من أجل ممارسة المهام وتحمل المسؤوليات . يتضح من ذلك أن لكل وحدة تنظيمية في المنظمة دور يحدده ما يسمى بالوصف التنظيمي ، ولكل فرد يعمل في المنظمة دور أيضاً يستمد من الوظيفة التي يشغلها ويحدده وصف الوظائف ، وبالتالي يمكن القول أن الدور يمثل ما يتوقعه الآخرون من الوحدة التنظيمية أو من الفرد إنجازها .

115-Role Ambiguity**غموض الدور**

عدم فهم الموظف لمضمون عمله ، وما الذي يتوجب عليه القيام به ، وما الذي سوف يتحمل مسؤوليته ، وما الذي يتوجب عليه إنجازه ، وما هي صلاحياته ، وما هي حدودها . وينتج غموض الدور عادة من عدم وجود تحليل وتوصيف للعمل أو عدم وضوحه ، فهذا الأمر يؤدي إلى شعور الفرد بأنه يعمل في ظل ظروف عدم التأكد ولا يعرف ما يراد منه .

116-Role Conflict**صراع الدور**

الدور هو مجموع المهام والمسؤوليات والصلاحيات التي يكلف بها شاغل الوظيفة ، وبالتالي يحدث الصراع عندما يؤدي مهاماً متعارض جزء منها مع الآخر . ولا يقتصر الصراع على الدور الذاتي لشاغل الوظيفة ، بل قد يحدث مع دور زميل آخر ، أو يكون معرضاً لتوقعات مطلوبة منه من جهات متعددة ، فلا يستطيع الاستجابة لها جميعها بسبب تعارض هذه التوقعات .

117-Role Playing Method**أسلوب لعب الدور**

ويسميه بعضهم بأسلوب تمثيل أو تقمص الدور ، وهو أحد أساليب التدريب الذي بموجبه يُطلب من المتدرب أن يمثل شخصية موظف يؤدي عملاً معيناً في موقف تمثيلي محدد ، حيث من خلال تقمصه لدور الشخصية ، يبرز آراءه وإتجاهاته حيال الدور الذي يمثله وهو موضوع النقاش والتدريب ، كأن يطلب من المتدرب أن يمثل دور مندوب أو رجل مبيعات أو علاقات عامة ، حيث تتم مناقشة ما مثله المتدرب مع

المتدربين ، وبيان الأخطاء التي وقع فيها خلال تمثيل الدور ، وكيف يمكن علاجها ، وما هو التصرف السليم ، ليستفيد جميع المتدربين منه .

118-Rolling Budget

الموازنة الدوارة (المستمرة)

تقوم هذه الموازنة على فكرة يمكن تلخيصها بما يلي : في سبيل تكييف الموازنة مع الظروف المتغيرة تعد خطة تجريبية سنوية ، يتضمن الربع الأول منها التفاصيل الشهرية ، أما الربع الثاني والثالث فتكون التفاصيل أقل ، أما الربع الأخير فيكون في صورة مسودة إجمالية . وكل شهر أو كل ربع سنة ، يمكن إعادة النظر في الموازنة بإضافة التفاصيل المطلوبة للفترة التالية (شهر أو ربع سنة) لإزالة الغموض المحيط بالشهور الباقية ، ثم يضاف شهر أو ربع جديد بعد ذلك ، وبهذا الأسلوب يستمر إمتداد الخطة والموازنة لمدة سنة قادمة كاملة .

119-Rolling Plan

الخطة الدائمة أو الدوارة

ويسمى بعضها بعضهم بالخطة المستمرة التي لا تنتهي ، حيث تحتفظ بمداها الزمنية باقياً غير منقوص طوال حياة المنظمة أو النشاط . فمثلاً بالنسبة للخطة الخمسية يمكن أن يتم ذلك بإضافة سنة جديدة للخطة كلما تقدم تنفيذها للأمام سنة من عمرها ، فهذه الطريقة تبقى الخطة دائماً خمسية كلما تقدمت إلى الأمام سنة .

120-Round off

التقريب

ويسميه بعضهم بالتدوير أي حذف الكسر العددي أو العشري من عدد أو رقم لجعله عدداً صحيحاً ، من أجل تسهيل قراءة الجداول والبيانات ، والقيام بالعمليات الرياضية أو الحسابية .

121-Route Clerk

موظف روتين العمل

موظف كتابي يشرف على إنسياب العمل من مرحلة أو خطوة لأخرى وفق أوامر العمل الصادرة ، فهو يراقب هذا الإنسياب ، ويعمل على تحقيقه دون وجود عقبات أو عوائق .

122-Route Salesman

البائع الطواف

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة المبيعات ، ويشير معناه إلى رجل البيع الذي يقوم بإيصال طلبات الزبائن إلى المنازل أو إلى مكان عملهم ... الخ ، مثل بائعو الألبان ، والخبز ، وغيرهم ، وبالتالي تعتبر مسألة إيصال السلعة للزبون في الوقت المحدد ، مسألة ذات أهمية كبيرة ، ويعتبر ذلك معياراً أساسياً في تقييم مستوى أدائهم .

123-Route-Slip of Process

مسار (روتين) العملية

هو المراحل أو الخطوات التي يمر من خلالها تنفيذ عمل أو إجراء معين من نقطة البداية وحتى النهاية من حيث : المكان ، والتابع ، والأشخاص ، والتجهيزات المادية .

124-Routine**خط سير العمل**

يقصد به الطريق الذي يسلكه تنفيذ العمل (إجراء أو عملية) الكتابي أو المصنعي... الخ من بدايته وحتى نهايته ، وبالتالي فهو يوضح الخطوات أو المراحل التفصيلية التي يمر بها إنجاز وحدة العمل الواحدة كاملة ، وأين تؤدي ، ومن يؤديها ، والزمن اللازم لتأديتها ، وتسلسلها ، والتجهيزات المادية المستخدمة في أدائها وهذه المراحل أو الخطوات تتصف بالتكرار .

125-Routine Decisions**قرارات روتينية**

هي القرارات التي يتكرر صنعها باستمرار دون تغيير ، كقرار صرف الرواتب والأجور مثلاً ، حيث يتكرر صنع هذا القرار شهرياً وبشكل دوري مستمر .

126-Routine Goals**الأهداف الروتينية**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Normal Expectation of Position

127-Routine White Collar Employees**العاملون أصحاب الياقة البيضاء**

ويقصد بهم الموظفون الكتبة الذين يلبسون قمصاناً بيضاء ويؤدون أعمالاً مكتبية روتينية متكررة ، وبالتالي فهم لا يعملون في مجال الأعمال الفنية كالصيانة بأنواعها (نجارة، حدادة،... الخ) فموظف الديوان، والسكرتير ، وأمين الصندوق ، والمحاسب... الخ ، جميعهم من أصحاب الياقة البيضاء .

128-Routine Work**عمل روتيني**

هو العمل المتكرر أي الذي يتكرر تنفيذه باستمرار بنفس الأسلوب ، وب نفس الخطوات ، وباستخدام نفس التجهيزات دون تغيير . وبالتالي يتصف هذا النوع من العمل بالرتابة ويصاحب أدائه الملل .

129-Routinization of Carisma**روتينية البطولة**

تنظيم ينشأ بسبب أو نتيجة عدد من الأفراد يلتفون حول زعيم أو قائد (مدير) بطولي مقتنعين بأفكاره ، فرغبة منهم في المحافظة على أفكاره ومعتقداته دون تغيير ، يتحولون إلى نظام أو تنظيم بيروقراطي ، وصاحب هذا المصطلح هو "ماكس فير Max Weber" الذي وضع نظرية البيروقراطية في الإدارة .

130- Ruker Plan**خطة ركر**

خطة حوافز تشجيعية قديمة تخص العمال الذين يتقاضون أجورهم بالساعة ، وهي أحد أشكال المشاركة في الأرباح ، بموجبها تقاس الزيادة في الإنتاج شهرياً ، وتحسب الأرباح الناتجة عنها ، ليتم توزيعها بين صاحب العمل والعمال بنسبة محددة بشكل مسبق .

131-Rule Enforcers Employees

الموظفون اللائحيون

هم أحد أنماط الموظفين في الأجهزة الحكومية البيروقراطية ، الذين يتمسكون دائماً بحرفية النصوص ولوائح (قواعد) العمل ، فلا رأي ولا إجتهد لهم ، فمرجعهم الأول والأخير هو أنظمة ولوائح العمل ، وإذا كان هناك شك في أية قاعدة من قواعد العمل ، يتوقفون عن التنفيذ حين ما يأتي تفسير أكيد وواضح ورسمي لهذا الشك من جهة أعلى ، فهم لا يتحملون مسؤولية الإجتهد الشخصي .

132- Rule-of Thumb

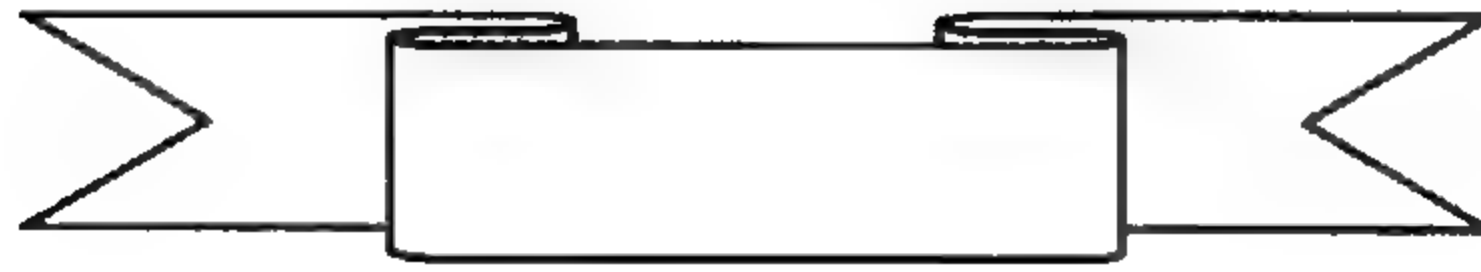
قاعدة التجربة والخطأ

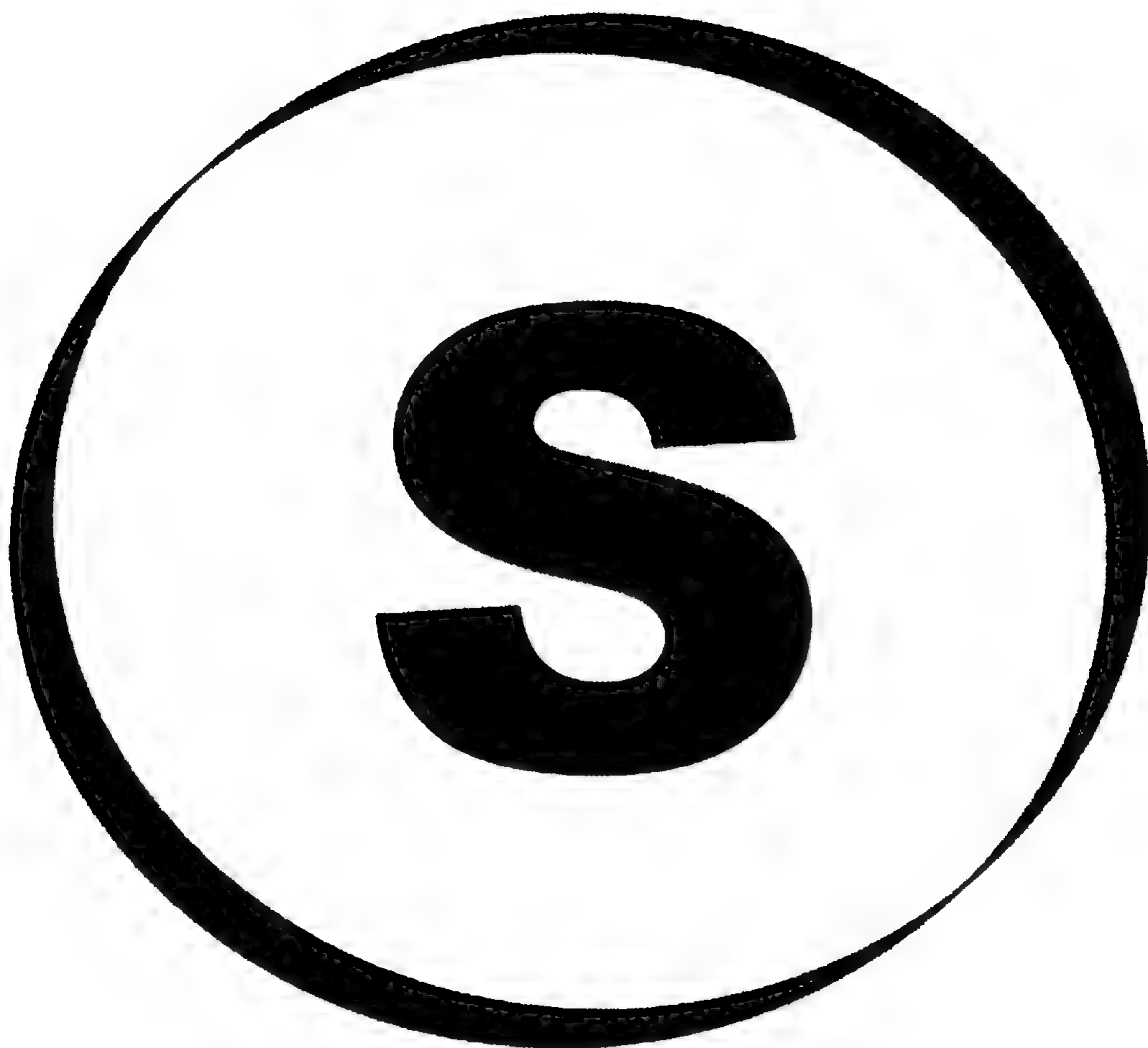
يشير مضمون هذه القاعدة إلى ما يلي : أنه عندما نريد إكتشاف شيء ما ونحكم على مدى صلاحيته في ما إذا كان صحيحاً أو خطأ ، علينا القيام بتجربته لاكتشاف ذلك .

133-Rules Of Work

قواعد العمل

معايير لضبط سلوك العاملين أثناء العمل وداخل المنظمة وتوجيهه الوجهة المطلوبة وهي تحقيق الأهداف ، ومن لا يتقيد بها يعد مخالفاً لها ويستحق أن تفرض بحقه العقوبة المناسبة . وبالتالي فالقواعد هي بمثابة المرشد للسلوك السليم المطلوب أثناء العمل .





1-Safety and Health at Work Place

السلامة والصحة في مكان العمل

مصطلح يشير إلى موضوع حساس يتعلق بحماية كافة العاملين في المنظمات وعلى اختلاف فئاتهم الوظيفية من مخاطر الأعمال التي يمارسونها في أماكن عملهم ، وذلك من خلال مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية ، التي تأخذ شكل برامج متخصصة يجب أن تعدها المنظمات بوجه عام والصناعية منها بوجه خاص ، من أجل السيطرة على الحوادث والإصابات والأمراض الناتجة إما عن طبيعة العمل نفسه كالأبخرة السامة مثلاً ، أو من التجهيزات والأدوات المستخدمة في مكان العمل كالسيور الناقلة والآلات... الخ . وتتمثل هذه السيطرة بمعرفة مصادر الخطر ونوعها ، ومن ثم توفير السبل والأدوات اللازمة لتلافيها أو التخفيف من مضارها ، بشكل يتوفر للعاملين شروط السلامة في مكان العمل وحماية أجسامهم من الأمراض ، وحوادث وإصابات العمل المحتملة .

2-Safety and Health Rates

معدلات السلامة والصحة

مجموعة من المقاييس التي يمكن من خلالها تقييم الجهود المبذولة في المنظمة من أجل توفير سبل حماية العاملين فيها وعلى اختلاف فئاتهم في مكان العمل من أمراض ، وإصابات ، وحوادث ، حيث كلما كانت هذه المعايير منخفضة ، دل ذلك على نجاح هذه الجهود (من خلال إدارة الموارد البشرية) والعكس من ذلك صحيح . وأهم هذه المعدلات ما يلي :

- معدل الحوادث والإصابات والأمراض العام .
- معدل تكرار الحوادث والإصابات والأمراض العام .
- معدل خطورة الحوادث والإصابات والأمراض العام .

3-Safety Hazards at Work Place

مخاطر السلامة في بيئة العمل

جميع الأشياء المستخدمة في مكان العمل (كآلات ، والمعدات ، والأدوات ، وأسلاك كهربائية... الخ) التي تشكل خطراً على سلامة العاملين أثناء عملهم ، ويمكن أن تسبب لهم الضرر والأذى الفوري ، كصعقات أسلاك الكهرباء ، والجروح بسبب استخدام المناشر... الخ .

4-Safety Stock

مخزون الأمان

هو أحد مستويات التخزين الثلاثة ، وأحد أدوات مراقبة المخزون ، ويمثل كمية المخزون من الصنف أو المادة التي لا يجوز إستخدامها إلا في حالات الضرورة القصوى أو الطارئة ، لذلك يسميه بعضهم بإحتياطي الطوارئ ، الذي تختلف كميته من صنف لآخر ومن منظمة لأخرى ، وفق الظروف السوقية المحيطة بعملية شرائه ، وظروف المنظمة المالية وإمكاناتها أو طاقتها التخزينية .

5-Salary

الراتب

هو أحد البنود الأساسية التي يتكون منها التعويض المباشر ، وسمي بهذه التسمية لأن دفعه مرتبط مباشرة بالتزام الموظف تجاه عمله وسلوكه في المنظمة . ويدفع الراتب على أساس الزمن وبشكل دوري كل شهر عادة ، بغض النظر عن كمية العمل المنجزة من قبله ، وذلك للعاملين في مجال الوظائف المكتبية والإدارية ذات الإنتاجية غير الملموسة ، ويطلق عليهم تسمية الموظفون أصحاب الياقة البيضاء White – Collar .

6-Salary Increase الزيادة (الدورية) على الراتب

نسبة مئوية من راتب آخر شهر تضاف في نهاية كل فترة زمنية (سنة أو سنتين) على راتب الموظف إذا أظهرت نتيجة تقييم أدائه خلال الفترة المنصرمة كفاءة ، وهذه النسبة متدرجة إلى مستويات للتمييز بين مستويات كفاءة الموظفين ، فالموظف الأكفأ يتقاضى نسبة أعلى لكن ضمن حدها الأقصى ، مع الإشارة إلى أن بعض المنظمات تطبق نسبة واحدة للجميع . كما تجدر الإشارة إلى أن هذه الزيادة (النسبة) تطبق على العاملين الدائمين الذين يتقاضون رواتبهم وأجورهم شهرياً ، ولا تطبق على العاملين الذين يتقاضون أجورهم بالساعة أو اليوم ، وتعتبر جزءاً من الراتب .

7-Sale Agents وكلاء بيع

إحدى قنوات التسويق أو البيع ، وهم منشآت لها إستقلاليتها تقوم ببيع سلعة أو أكثر لحساب المنشآت الصناعية التي تطلب منها ذلك ويتصف عملهم بما يلي :

- تكون السلعة في حوزتهم .
- لديهم أوامر بيع غير محدودة عادة .
- علاقتهم مع المنتج مستمرة .
- يضعون شروط البيع التي يرونها مناسبة .
- يحددون نسبة ربحهم من بيع السلعة بالاتفاق مع المنتج .

8-Sale and Lease-Back البيع ثم الإستئجار ثانية

إحدى السياسات التي تستخدمها المنظمات عامة وبشكل خاص الصناعية منها ، بموجبها تقوم المنظمة بالاتفاق مع جهة (مشتري) لشراء بعض تجهيزاتها الرأسمالية أو جزءاً منها ، ثم إستئجارها منها ثانية ، ويكون عقد البيع والإستئجار بنفس التاريخ عادة .

9-Sale and Return البيع بخيار الرد

إحدى سياسات البيع التي بموجبها يُسمح للشاري أن يرد ما إشتراه من البائع من بضاعة خلال فترة زمنية محددة ، لكن بعد إنتهاء المدة المتفق عليها بين البائع والمشتري ، لا يسمح الأول بردها . وتتبع هذه السياسة كوسيلة لرفع حجم المبيعات في حالة إنخفاض الطلب عليها ، بسبب الركود الإقتصادي ، أو

المنافسة الشديدة ، أو أي سبب آخر من هذا القبيل .

10-Sale Demonstration

العرض البيعي للسلع

تتصف العديد من السلع بجاذبية كبيرة تكون ناتجة إما عن لونها ، أو غلافها الخارجي ، أو شكلها بالذات الخ . هذه النواحي يمكن إستغلالها في جذب إنتباه المشتري إليها من خلال الرؤية ، فإذا أحسن عرضها في واجهة المعرض (أو المحل التجاري) أو على الأرفف ، أو في مكان فيه ديكور جذاب ، يكون بإمكانها أن تجذب المشتري لشرائها . يفهم من ذلك أن العرض البيعي وسيلة ترويج تعتمد على الرؤية لا السمع .

11-Sale with Faults

البيع بجميع العيوب

إحدى سياسات البيع التي يقوم البائع بموجها بالإتفاق مع الشاري لشراء بضاعة معينة دون فحصها ، أي عليه أن يقبلها على علاقتها بمزاياها وعيوبها ، بالطبع يكون السعر في هذه الحالة منخفضاً بشكل ملحوظ مقارنة بالبضاعة التي يسمح البائع بفحصها . نستنتج من ذلك أن المشتري هنا يعرف مسبقاً بأن البضاعة التي يود شراءها فيها عيوب .

12-Sales Cost

تكلفة المبيعات

كل ما تنفقه المنظمة أو البائع من أموال من أجل بيع السلعة (رواتب ، أجور ، نفقات إدارية ... الخ) وترويجها (إعلان وغيره) والحفاظ عليها .

13-Sales Decline Strategy

إستراتيجية إنحدار المبيعات

تتبع هذه الإستراتيجية عادة عندما تجد المنظمة بأن مبيعاتها من منتجها في حالة تناقص مستمر ، فتقوم بوضع خطة سريعة لوقف هذا الإنحدار أو تبطأه وتخفيض حدته ، فتقوم مثلاً بتخفيض سعر البيع ، تنفيذ حملة ترويج مكثفة ، وقف التعامل مع أجزاء من السوق الصغيرة لتخفيض تكلفة حملة الترويج فيها .. الخ .

14-Sales Engineers

مهندسو المبيعات

أشخاص فنيون يساعدون رجال البيع في شرح خصائص السلعة الفنية ، وكيفية إستخدامها للزبائن ، من أجل إتمام صفقة البيع ، ويستخدم هؤلاء في بيع السلع الميكانيكية والإلكترونية وماشبهها .

15-Sales Forecasting

التنبؤ بالمبيعات

تقدير حجم المبيعات (أو حجم الطلب المتوقع) على سلعة (أو خدمة) معينة عن فترة زمنية مقبلة محددة. ويتم هذا التقدير في ضوء دراسة اتجاه متغيرات بيئية متعددة أهمها :

- حجم المنافسة الحالية في السوق .
- عدد المنشآت الجديدة المتوقع دخولها السوق في الفترة المقبلة والتي ستنتج نفس السلعة .

- السلع البديلة التي يمكن أن تحل مكان السلعة لدى المستهلك .
- الحالة الاقتصادية (رواج ، إنكماش ، كساد) .
- القوانين الحكومية .
- مستوى دخل الفرد .
- مدى تمتع السلعة بميزة تنافسية .
- سعر السلعة الذي ستطرح به في السوق مقارنة بأسعار المنافسة .

16-Sales Force Management

إدارة قوة البيع

هي محور عمل إدارة المبيعات وتشتمل على المهام التالية :

- اختيار وإستخدام رجال البيع وتحديد مهامهم .
- تدريب رجال البيع .
- تحفيز رجال البيع .
- الإشراف على وتوجيه رجال البيع .
- تقييم أداء رجال البيع .

17-Sales Management

إدارة المبيعات

هي الجهة المسؤولة عن القيام بأعمال التخطيط والتنفيذ والرقابة على برامج البيع الشخصي (رجال البيع) المصمم لإنجاز وتحقيق الأهداف البيعية للمنظمة ، وضمن الإستراتيجية التسويقية العامة للمنظمة ، وبالتالي فنشاط إدارة المبيعات هو جزء من النشاط الكلي لوظيفة التسويق .

18-Sales Opportunities Research

بحوث الفرص البيعية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Marketing Opportunities Research

بحوث الفرص التسويقية

19-Sales Potential

المبيعات المرتقبة (المتوقعة)

تمثل رقم المبيعات التي تتوقع المنظمة بيعه في فترة زمنية مقبلة ، وفق إمكاناتها التسويقية والبيعية والمنافسة في السوق .

20-Sales Promotion

ترويج المبيعات

هو أحد عناصر المزيج التسويقي الذي يسعى المنتج (أو البائع) من خلاله إلى إيصال معلومات عن منتجه أو (سلعته) إلى المستهلك المشتري ، بهدف التأثير في قرار شرائه . ويتم التأثير من خلال الإتصال المباشر (البيع الشخصي) وغير المباشر (الدعاية ، والإعلان ، وتنشيط المبيعات .. الخ) .

21-Sales Representative**مندوب مبيعات**

شخص توظيفه أو تستخدمه المنظمة من أجل بيع منتجها ، وتتم عملية البيع عن طريق مندوبي المبيعات عادة ، بالطواف على الزبائن المحتملين في مواقع إقامتهم أو عملهم ، لعرض السلعة أو الخدمة عليهم وإقناعهم بشرائها ، بعد شرحهم لهم مزايا المنتج وكل ما يتعلق به من أمور .

22-Sales Returns**مردودات مبيعات**

هي جزء من المبيعات التي قام المشترون بردها للبائع بسبب كونها غير مطابقة للمواصفات أو الجودة المتفق عليها بين البائع والمشتري ، أو وجود عطل أو عيب فيها ، حيث يكون البائع ملزماً بردها قيمتها للمشتري .

23-Sample**عينة**

جزء يمثل مجتمع البحث الذي يسمى بالمجتمع الإحصائي للدراسة ، بحيث يتم دراسة ظاهرة أو مسألة ما على هذا الجزء للوصول إلى نتائج محددة تعمم على هذا المجتمع ، أي أن هذه النتائج تسري على جميع مفرداته . وللعينة أنواع منها : العينة العشوائية ، العينة الطبقية ، العينة المتحيزة ، العينة المنتظمة ، العينة العنقودية الخ .

24-Samples Fair**معرض عينات**

ويسميه بعضهم بمعرض النماذج ، وهو مكان لعرض السلع دون الشراء ، حيث تعرض فيه نماذج السلع المعروضة للبيع ، لتعريف المستهلك بها وبمواصفاتها وسعرها ... الخ . وتعرض في هذه المعارض عادة السلع المعمرة كالسيارات ، والحاسبات ، والآلات ... الخ . وتجدر الإشارة إلى أن عملية البيع وإجراءاته لا تتم في هذا المعرض بل في مكان آخر ، فهو مجرد عرض للسلع فقط كما تمت الإشارة إليه آنفاً .

25-Sanction of Decision**تصديق القرار**

إعتماد القرار أو الموافقة عليه من الجهة صاحبة السلطة في ذلك ، حيث بعد التصديق يصبح القرار نافذاً ويتوجب تنفيذه .

26-Sanitary Certificate of Goods**شهادة صحية خاصة بالبضاعة**

وثيقة رسمية تصدر عن السلطة الصحية المختصة تثبت خلو البضاعة من الآفات ، وتوفر الشروط الصحية المحددة مسبقاً فيها ، وتطلب هذه الشهادة عادة في الإعتمادات المستندية الخاصة باستيراد المواد الغذائية بشكل خاص .

**27-Satisfaction of Subordinates
Needs Theory****نظرية إشباع حاجات المرؤوسين**

هي إحدى نظريات القيادة الإدارية التي وضعها المفكر " تشستر بارنارد Chester Bernard " أحد أعمدة النظرية السلوكية في الإدارة ومفادها : القائد هو الشخص الذي يكون قادراً على إشباع حاجات تابعيه أو مرؤوسيه ، وبالتالي ففوة القائد وتأثيره مستمدتان من الجماعة التي يقودها ، ومن مدى قدرته على تحقيق أهدافها ، فكلما زادت درجة قدرته على الإشباع زاد معها قوة تأثيره في مرؤوسيه .

النموذج المرضي في صنع القرار 28-Satisfing Decision Making Model

يعبر هذا النموذج عن وجهة النظر الجديدة في عملية صنع القرار ، حيث ترفض قبول وجهة النظر التقليدية وهي صفة الرشد في القرار ، وترى أن مسألة الرشد المطلق في عملية القرار غير واقعية ، لذلك تستبدلها بصفة الرشد المحدود في صنع القرار ، ذلك لأن صانع القرار لا يمكنه الوصول إلى قرار رشيد أو مثالي بشكل مطلق ، لأن هناك محددات متنوعة تحول دون وصوله إلى درجة الرشد المطلق . من هذه العوامل : شخصية صانع القرار ، وفرة المعلومات ، نقص الخبرة ، اللوائح والقوانين ، التغيرات البيئية السريعة ... الخ . في ظل ذلك يسعى صانع القرار جاهداً إلى تحقيق الحد المرضي الممكن من الأهداف في ظل القيود البيئية والشخصية ، وإتباع وسائل حتى ولو كان غير مقتنع بها طالما أنها تسهم في تحقيق الهدف .

الإدخار 29-Saving

هو الجزء الفائض عن حاجة الفرد لتوفير متطلباته الحياتية والمعاشية ، ويتم حسابه عن طريق طرح الإنفاق لتغطية شراء حاجات الفرد الإستهلاكية والمعيشية من إجمالي الدخل .

مصرف إدخار 30-Saving Bank

مؤسسة مالية تعمل على إستلام وتجميع مدخرات فردية ، من أجل إستثمارها وتحقيق أرباح لأصحابها ، لقاء عمولة محددة تتقاضاها لقاء القيام بذلك .

ودیعة (حساب) توفير 31-Saving Deposit

مبلغ من المال يودعه العميل في المصرف يكون بإمكانه السحب منه والإضافة عليه بموجب دفتر توفير يمنحه المصرف له ، ويحتسب المصرف معدل فائدة لصالح العميل ، تضاف بشكل دوري إلى حسابه (الوديعة) المسجل في الدفتر .

دفتر الإدخار 32-Saving Passbook

ويسميه بعضهم بدفتر التوفير ، الذي يسمله المصرف لمودعي حسابات الإدخار لديه ، تسجل فيه المبالغ المودعة والمسحوبة منه ، والفائدة الدائنة ، ومبلغ وتاريخ كل عملية والرصيد المتبقي . ويوضح فيه إسم العميل ورقم حسابه وعنوانه .

33-Saving Passbook-Automatic Transfer Account

حساب إيداع ذاتي خدمة التحويل الآلي

هو أحد أنواع حسابات الإيداع ، الذي يتيح لعملاء المصرف المودعين تحويل جزء من أموالهم تلقائياً إلى حساباتهم الجارية عند حاجتهم إلى سحب شيكات ، حيث يتم التحويل بقيمة الشيك فقط .

34-Scalar of Authority

تدرج السلطة

يقصد بالتدرج هنا إنسياب سلطة إصدار الأوامر والتوجيهات في المنظمة عبر مستوياتها الإدارية العليا ، الوسطى ، المباشرة ، وصولاً إلى قاعدة الهرم التنظيمي ، وذلك من خلال خطة السلطة الرسمية ، الذي يربط قمة الهرم التنظيمي بقاعدته . وبالتالي فالتدرج يعني تسلسل الرئاسات الإدارية ، حيث يربط خط السلطة المستوى الإداري الأعلى بالمستوى الأدنى منه بشكل مباشر .

35-Scanlon Plan

خطة سكانلون

خطة حوافز تشجيعية اقترحها الأمريكي "سكانلون" ، بموجبها يتفق العاملون مع صاحب العمل على تكاليف معيارية أو قياسية يجب عدم تجاوزها ، وأية مبالغ يوفرها العاملون (أي أن التكلفة الفعلية أدنى من المعيارية) تقسم بين العاملين وصاحب العمل بالتساوي .

36-Scatterplot

الشكل البياني لانتشار قيم الظواهر (المتغيرات)

شكل بياني يوضح انتشار أو تبعثر قيم ظاهرة (متغير) معينة تجري دراسة العلاقة بينها وبين ظاهرة أخرى تدعى بالمتغير المستقل ، من أجل تحديد درجة الارتباط والتأثير بينهما ، فكلما كانت قيم الظاهرة مبعثرة أو منتشرة (العلاقة مع المتغير المستقل) كثيراً ، دل ذلك على درجة علاقة وإرتباط وتأثير ضعيفة ، وأن درجة الاعتمادية بينهما ضعيفة أيضاً ، والعكس من ذلك صحيح .

37-Scientific Approach of Job Design

المدخل العلمي في تصميم العمل

يعود إستحداث هذا المدخل في مجال تصميم العمل لمدرسة (نظرية) الإدارة العلمية ورائدها "تايلور" ، الذي طبقه أول مرة في شركة "ميدفال ستيل Midval Steel" في الولايات المتحدة الأمريكية وباستخدام دراسة الحركة والزمن ، وشعار هذا المدخل هو "يوجد طريقة واحدة مثلى لأداء العمل There is one best way doing a job .

ويقوم هذا المدخل على الأفكار التالية :

- تبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن عن طريق تجزأته إلى جزئيات بسيطة وإسناد أداء الجزئية الواحدة لعامل واحد وجعله يؤديها ويكرر أداؤها ، إذا التخصص في العمل ضيق جداً .
- إستغلال الإمكانيات الفسيولوجية لدى العامل لأقصى درجة ممكنة .
- وضع مستلزمات العمل بجانب من يستخدمها .

- رفع إنتاجية العمل من خلال تبسيطه وإختصار زمن تنفيذه .
- الفصل بين الأعمال المباشرة والأعمال غير المباشرة .
- ربط الأجر بالإنتاج .
- توفير مناخ مادي (إضاءة ، قهوة) مناسب لأداء العمل .

38-Scientific Management School

مدرسة الإدارة العلمية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Theory of Scientific Management

نظرية الإدارة العلمية

39-Scrap

الخردة

هي المواد والمعدات التي أصبحت غير ذات نفع للمنظمة نتيجة إستعمالها ، وليس لها قيمة تذكر .

40-Seasonal Consumption and Continuous Production

الإستهلاك الموسمي والإنتاج المستمر

بعض المنتجات يكون إستهلاكها في موسم معين ، ويكون الطلب عليها فيه كبيراً ، ولتغطية هذه الحالة ، يقوم منتجوها بإنتاجها طوال العام وقميتها للبيع في موسم الطلب عليها ، ومثال عن هذه المنتجات المراوح ومكيفات الهواء ، التي تنتج على مدار العام وتخزن حين قدوم فصل الصيف ومواجهة الطلب الكثيف عليها .

41-Seasonal Discount

الخصم الموسمي

تخفيض على شكل نسبة معينة من قيمة السلعة (أو الخدمة) أو من ثمن فاتورة البيع ، يمنحها البائع للمشتري إذا إشتري منه السلعة في شهور أو مواسم معينة ، التي يكون الطلب عليها فيها منخفضاً ، مثل تخفيض أسعار تذاكر السفر بالطائرات والفنادق شتاءً .

42-Seasonal Industry

صناعة موسمية

هي التي لا تعمل مصانعها طوال السنة ، بل تعمل في موسم معين ، عند توفر المادة الخام التي توفرها الطبيعة ، أو المادة الأولية التي توفرها صناعات أخرى في موسم معين فقط ، أو عند وجود طلب على سلعتها . مثال على ذلك صناعة تعليب الأسماك بعد صيدها ، حيث تتوقف عن العمل في موسم التفريخ ، وكذلك صناعة تعليب الخضار والفاكهة التي تعمل في موسم نضوجها وتوفرها .

43-Seasonal Production & Continuous Consumption

الإنتاج الموسمي والإستهلاك المستمر

مثال عليه المنتجات الزراعية التي تنتج في مواسم معينة ولا بد من تخزينها من أجل إستهلاكها على مدار

العام ، أو على الأقل في أوقات أخرى غير المواسم التي تنتج فيها . فالقطن والحبوب على سبيل المثال ينتجان في موسم معين ويجري إستهلاكهما على مدار فترة زمنية قد تطول أكثر من سنة . وقد ساعدت المخازن المبردة في تخزين بعض منتجات الفاكهة واللحوم وغيرها وإستهلاكها على مدى زمن معين .

44-Seasonal Unemployment

البطالة الموسمية

وهي التي تصاحب مساراً معيناً في قطاع الصناعة والخدمات . ففي فصل الشتاء مثلاً هناك ركود في الطلب على الخدمات السياحية ، وهذا ينتج عنه بطالة موسمية في القطاع السياحي حيث تكون فرص العمل قليلة جداً ، ونفس الحال في مجال المواسم الزراعية الموسمية أيضاً .

45-Second Rule

قاعدة الثلاثين ثانية

تستخدم هذه القاعدة في أعمال الإصلاح والصيانة السريعة التي يُستخدم فيها مجموعة من الأدوات والعدد كالمفكات والمثاقب والمطارق وغيرها من الأدوات ، حيث توضع في مكان معين ومحدد ومعروف ، بشكل يكون لكل نوع عدة مكان خاص بها ، لتوفير الوصول إليها وإرجاعها إلى مكانها بسهولة وسرعة . وتطبق هذه القاعدة مفهوم : مكان لفحص كل شيء ، وكل شيء يعود لمكانه المخصص بعد الإستخدام .

46-Secondary Needs

الحاجات الثانوية

لا يقصد بالثانوية هنا بأنها ليست ذات أهمية إنما يقصد بها بأنها تأتي في المرتبة التالية في عملية إشباع الإنسان لها ، وذلك بعد إشباع الحاجات الأساسية أو الفسيولوجية (الطعام ، الراحة ، النوم .. الخ) . وتشتمل الحاجات الثانوية على شريحة واسعة من الحاجات مثل : الإجتماعية ، والحب ، والصدقة ، والأمان وغيرها .

47-Secondary Financial Market

السوق المالي الثانوي

هو أحد أنواع البورصات الذي يتم فيه تداول الأوراق المالية غير الجديدة ، أي التي تم إصدارها من قبل ويتكون هذا السوق من سوقين :

- السوق المنظم : ويتم فيه تداول الأوراق المالية المسجلة رسمياً لديه ، ويخضع تداولها إلى قوانين وإجراءات رسمية .
- سوق غير منظم : ويتم فيه تداول الأوراق المالية غير المسجلة في جداول الأسعار الرسمية ، حيث يتم تحديد أسعارها بواسطة التفاوض ، لذلك سماه بعضهم بسوق المفاوضة على الأسعار . ويتم تبادل المعلومات عن الأوراق المالية في هذا السوق والتفاوض من قبل الوسطاء .

48-Secondary Market Profit

ربح التداول الثانوي

هو الربح الذي يحصل عليه المصرف من عملية بيع قرض الرهن بسعر أعلى من تكلفة إنشائه .

49-Secondary Questions of Interview

أسئلة المقابلة الثانوية

هي الأسئلة الفرعية المشتقة من إجابات الشخص الذي تجري مقابله عن الأسئلة الرئيسة الموجهة له من منفذي المقابلة . فعندما يجيب المُقابل عن سؤال مثلاً غير واضح ، أو عندما تثار نقطة جديدة في إجابته، يضطر عندئذٍ منفذ المقابلة أن يطرح سؤالاً فرعياً (ثانوياً) أو أكثر حسب الحاجة للإستيضاح أو لتوسيع المعلومة . إن إستخدام هذا النوع من الأسئلة لا يكون إلا في المقابلة المفتوحة أو غير الموجهة ، التي تعتمد بشكل أساسي على مهارة منفذ المقابلة .

50-Secret Weighted Performance Appraisal Check Lists

قوائم تدقيق تقييم الأداء ذات الأوزان السرية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Weighted Performance Appraisal Lists

قوائم تدقيق تقييم الأداء ذات الأوزان

51-Secured Loan

قرض مضمون

قرض يطلب المصرف من المقترض تغطية مبلغه برهن أصول مادية ذات قيمة سوقية .

52-Securitization

التسديد

عملية يقوم المصرف من خلالها بتحويل جزء من أصوله المولدة للدخل إلى أوراق مالية .

53-Selection and Placement Process

عملية الاختيار والتعيين

مجموعة المراحل أو الإجراءات أو الحواجز المتسلسلة التي يجب على المتقدم لطلب التعيين في المنظمة اجتيازها بنجاح ، فهذا الإجتياز يدل على أنه مؤهل للتعيين ومن ثم التثبيت في المنظمة . بناءً على ذلك يمكن تحديد هدف هذه العملية بـ : إنتقاء أفضل وأنسب المتقدمين للتوظيف في المنظمة لشغل وظائف خالية فيها ، وذلك على أساس موضوعي وعادل ، وفي ضوء شروط ومواصفات محددة مسبقاً (معايير الإنتقاء) مطلوب توفرها فيهم . وتجدر الإشارة إلى أن هذه المراحل أو الإجراءات تختلف من منظمة لأخرى ، ومن وظائف لوظائف أخرى حسب طبيعتها . ويمكن توضيح هذه المراحل بما يلي :

- إستقبال طالبي العمل .
- المقابلة الأولية لطالبي العمل .
- الكشف الطبي .
- مقابلة الإختيار .
- الإختبارات .

- التعيين تحت التجربة والتمرين .
- التثبيت .

54-Selection Interview of (HR)

مقابلة إختيار الموارد البشرية

هي إحدى وأقدم الوسائل المستخدمة في إنتقاء الموارد البشرية التي تعتمد عليها المنظمات لسداد حاجتها من القوى العاملة وعلى إختلاف أنواعها ، وهي أيضاً من أوسعها إنتشاراً . ومقابلة الإختيار عبارة عن لقاء شخصي بين لجنة مكونة من عدد من المختصين (يفضل أن يكون عددها فردياً) مع طالبي العمل كل على حده ، من أجل جمع معلومات عنهم ، يمكن بعدها تقييم هذه المعلومات ، ومعرفة مدى صلاحيتهم للتعيين . وتعتبر المقابلة مصدراً هاماً للمعلومات للأسباب التالية :

- وسيلة مباشرة لجمع المعلومات من طالبي العمل .
- وسيلة موضوعية للحصول على المعلومات .
- وسيلة للكشف عن شخصية طالبي العمل ، وإتجاهاتهم ، وميولهم ، وإستعداداتهم ، وخصائصهم الفسيولوجية العامة .

55-Selection Ratio of Employees

نسبة إختيار العاملين

يقصد بنسبة إختيار العاملين ، عدد الأفراد الذين تم إختيارهم ليشغلوا عمل معين أو وظائف معينة مقارنة بالمجموع الكلي للأفراد المتقدمين لهذا العمل ممن جرى إستقطابهم وفق ما يلي :

$$\text{نسبة الإختيار} = \frac{\text{عدد الأفراد الذي جرى إختيارهم لعمل معين} \times 100}{\text{عدد المتقدمين للعمل ممن جرى إستقطابهم}}$$

وتفيد عملية حساب هذه النسبة لمعرفة حجم من تم إختيارهم من المجموع الكلي لعدد المتقدمين ، فإذا كانت هذه النسبة كبيرة ، معنى ذلك أن العدد الكلي لم يكن كبيراً ، والعكس صحيح ، فالمطلوب في عملية الإستقطاب أن يكون العدد المستقطب كبيراً ، لتكون بدائل الإختيار أكبر وبالتالي الإنتقاء للتعيين أفضل ، فلاشك أن إختيار 50/3 أفضل من إختيار 20/3 .

56-Selective Buying Motives

دوافع الشراء الإنتقائية

تنشأ هذه الدوافع بعد أن تتشكل الدوافع الأولية للشراء (ظهور حاجة لدى المستهلك تحتاج إلى إشباع ويريد إشباعها) ، حيث يبدأ تفكيره بالمفاضلة بين عدة بدائل من السلع التي بإمكانها إشباع حاجته ، ليختار أنسبها وأفضلها ، في ضوء معايير يضعها لنفسه ، من أجل إنتقاء الأفضل من البدائل المتاحة أمامه ومثال عن هذه المعايير : جودة السلعة ، سعرها ، الجهد الشرائي ، مستوى دخله ... الخ .

57-Selective Demand

الطلب الإنتقائي

يمثل هذا الطلب تفضيل مجموعة من المستهلكين في السوق شراء سلعة (أو خدمة) من ماركة أو علامة تجارية معينة دون غيرها من الماركات الأخرى المنافسة لها .

58-Selective Distribution

التوزيع الانتقائي

نظام لتوزيع السلع عن طريق عدد محدود منتقى من قنوات التوزيع أو التسويق ، يتم اختيار هذه القنوات (أو الموزعين) وفق معايير أو أسس معينة يضعها المنتج ، بحيث تضمن تسويق منتجه بأعلى كفاءة، وبما يتماشى مع ظروفه وطبيعة منتجه وظروف السوق .

59-Selective Perception

الإدراك الانتقائي

لنستطيع فهم معنى هذا المصطلح يتوجب الأمر طرح السؤال التالي : طالما أننا نحس بكافة المؤثرات البيئية فلماذا نعطي إنتباهنا للبعض منها ونستقبله بإكتر من بعضها الآخر لا ؟. الإجابة عن السؤال هي : أننا ننتبه للأشياء التي تثير إهتمامنا وبالتالي نسعى لإدراكها ، فالإنسان لا يستطيع أن يتقبل كل ما يصادفه من مؤثرات خارجية ويدركها ومن ثم يخزنها ، فهو لا ينتبه ، ولا يستقبل ، ولا يدرك ، ولا يخزن ، إلا المؤثرات التي تهمه وتتوافق مع إهتماماته . فطلاب التسويق يجذب إهتمامهم الممارسات الإعلانية في التلفاز أو الشارع ، في حين أن طلبة علم الحاسبات يثير إهتمامهم أنظمة المعلومات . وليس الإهتمام وحده هو الذي يثير الإنتباه ، بل أيضاً نوعية الحاجة التي يحس بها الفرد الذي يستقبل المؤثرات أو المنبهات . فنحن نهم بأي منبه يتوافق مع حاجتنا ، فرائحة الطعام تجذب إنتباهنا عندما نكون جائعين ، والأصوات الموجودة في مدخل أو رواق تؤثر في إنتباهنا وتشعرنا بالتعب والضجر عندما نكون في قاعة المحاضرات .

60-Self Actualization Needs

حاجات تحقيق الذات

تتمثل هذه الحاجات وتتجسد لدى الإنسان في طموحه المستقبلي الطويل الأمد سواء في حياته العملية بوظيفته بالمنظمة أو في حياته الخاصة . فالوصول إلى وظيفة عليا ، وتحقيق التميز والإبداع في العمل ، والخضوع لدورات تعلم وتدريب وتنمية لتحسين الأداء المستمر ، جميعها تعبر عن حاجات تحقيق الذات .

61-Self-Defeating

الهزيمة الذاتية

يطلق هذا المصطلح على الإنسان الذي يفشل في إشباع حاجاته ورغباته وبدرجة عالية ، وهذا الأمر قد يحدث لديه عدم توازن نفسي ، وعقداً نفسية أحياناً إذا إستمرت هذه الهزيمة لفترة طويلة من الزمن .

62-Self Deposit Box

خزانة الوديعة الذاتية لدى المصرف

ويسمى بعضها بعضهم بالصناديق الحديدية (على شكل أدراج مقللة) التي يحتفظ بها المصرف في قاعات محصنة بشكل جيد ، ومحاطة بجميع الإحتياطات الأمنية اللازمة ، حيث تؤجر مقابل إيجار سنوي لعملاء المصرف ،

ليحتفظوا فيها بأشياءهم الخاصة والهامة . ولكل صندوق مفتاحان لا يمكن فتح الصندوق إلا بهما معاً ، الأول لدى المستأجر والثاني لدى موظف المصرف المسؤول .

63-Self Development

التنمية الذاتية

نشاط تنموي يقوم به الفرد من تلقاء نفسه أي بدافع ذاتي منه ، من أجل زيادة وتنمية معارفه العامة والتخصصية المتعلقة بعمله في المنظمة . ويتم ذلك بوسائل متعددة منها على سبيل المثال : قراءة الكتب والمراجع العلمية ، حضور ندوات علمية وثقافية ، الإشتراك مع الرؤساء والزعماء في نقاشات تتعلق بالعمل ، الدراسة في جامعة أو معهد للحصول على مؤهل علمي ، حضور دورات تدريبية خاصة ... الخ . وعلى المنظمة أن تشجع العاملين لديها على هذا النوع من التنمية ، لأن فائدته تعود على صاحبها وعليها في الوقت نفسه .

64-Self Directed Work Teams

فرق عمل ذات إدارة وتوجيه ذاتي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Self Managed Work Teams

فرق عمل مدارة ذاتياً

65-Self Discipline

الإنضباط الذاتي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Self Control

الرقابة الذاتية

66-Self Efficiency

الكفاية الذاتية

إعتقاد شخصي لدى الفرد أن بإمكانه أن يؤدي عملاً ما أو مهمة ما بكفاءة ونجاح ، نتيجة ثقته بنفسه وبإمكاناته وقدراته .

67-Self Employed

المالك المدير

يشير هذا المصطلح إلى مالك المشروع الصغير الذي يقوم هو بنفسه بإدارة مشروعه ، فهو القائد المخطط، والمنظم ، والموجه ، والمراقب ، وهو الذي يدرس السوق ، ويسوق منتجه ... الخ .

68-Self Incentive

الحافز الذاتي

ويسميه بعضهم بالدافع الذاتي وهو قوة كامنة داخل الفرد ، تدفعه بمحض إرادته وعن قناعة ذاتية إلى العمل بجهد ونشاط ، لإشباع حاجة معينة أو أكثر ، يؤمن بها ويعمل على تحقيقها ، دون أن يكون الحافز المادي هو الأساس .

69-Self Initiative

المبادرة الذاتية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Self Stater

70-Self Managed Work Teams

فرق العمل المدارة ذاتياً

العمل الجماعي سمة أساسية في المنظمات المعاصرة وخاصة اليابانية ، حيث أخذ أشكالاً أساسية هي: فرق العمل ، حلقات الجودة ، القوى الوظيفية . ومن أجل تفعيل دور فرق العمل وتحقيق الفوائد المرجوة منها، تم التوجه إلى مفهوم الإدارة الذاتية لفرق العمل التي تشير إلى :

- منح الفريق سلطة كافية لإنجاز المهمة الموكلة إليه .
- يحق لفريق العمل صنع قرار جماعي ضمن المهمة المحددة له ، وبالتالي تكون مسؤولية القرار المتخذ مسؤولية جماعية .
- توفير درجة عالية من الحرية والمرونة في تنفيذ المهمة .
- توفير درجة عالية من الإستقلالية في أداء المهمة .
- منح الفريق حق تحديد أهداف العمل ضمن المهمة المحددة له ، وتخطيطه ، وتنظيمه ، ورقابته .

71-Self Performance Appraisal

التقييم الذاتي للأداء

هو أحد الأساليب المستخدمة في تقييم أداء الموارد البشرية ، حيث يُطلب من الفرد نفسه أن يقيم أداءه وجهده المبذول في العمل ، على إعتبار أنه أدري من الآخرين بحقيقة أدائه ، بالتالي فهو أقدر من غيره على تحديد جوانب الضعف والقوة في أدائه بشكل دقيق وواضح . ويزود الفرد في العادة بالإرشادات التي سوف يتبعها في تقييم أدائه الذاتي ، وتوضح له أهمية الموضوعية وعدم التحيز لنفسه .

72-Self Performance Evaluation

التقييم الذاتي للأداء

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Self Performance Appraisal

73-Self-Report Inventory Personality Test

إختبار قائمة تقرير الجرد الذاتي
للشخصية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Personality Questionnaire Test

إختبار إستقصاء الشخصية

74-Self Respect Needs

حاجات إحترام الذات

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Esteem Needs

حاجات تقدير الذات

75-Self-Role Conflict

صراع الدور الذاتي

الدور هو مجموع المهام والصلاحيات المناطة بشاغل الوظيفة والمسؤوليات المترتبة عليه التي يحددها عادة وصف الوظيفة . ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يؤدي شاغل الوظيفة مهاماً متعارضة مع بعضها بعضاً ، وهذا بسبب عدم كفاءة ودقة توصيف الوظيفة .

76-Self-Service Stores

محلات الخدمة الذاتية

هي المتاجر التي يخدم فيها المشتري نفسه بنفسه ، حيث تكون السلع معروضة ومكشوفة له وأسعارها موضوعة عليها ، يختار منها ما يشاء ، دون وجود رجل بيع بجانبه يقوم ببيعه السلع التي يحتاجها .

77-Self-Starter

المبادرة الذاتية

إحدى الخصائص الإنسانية التي تعبر عن شخصية صاحبها القوية ، والإندفاع للعمل والإعتماد على الذات وشعارها : أنا البادئ لكل شيء ، لا أنتظر الآخرين بل أبدأ من نفسي ، أبحث عن فرص التحدي والعمل ، لا أدع الآخرين يتخذون قرارات عني ، فأنا أصنع قراراتي ، ولا أتخاشى المسؤولية ، وأحس بعدم الأمان إذا خطط وقرر عني الآخرون .

78-Sellers & Buyers Market

سوق البائعين والمشتريين

ويقصد به السوق الحر الذي يسود فيه قانون العرض والطلب وحرية المنافسة . فمن جهة البائعين نجد أن هناك عدداً من المنشآت تتنافس فيما بينها للحصول على أكبر حصة من السوق ، من خلال ما تقدمه للزبائن من مزايا وجودة في سلعتها (أو خدمتها) وسعر تنافسي . ومن ناحية أخرى نجد المشتريين يفاضلون بين سلع هذه المنشآت والخدمات التي تقدمها لهم ، وبناءً على المفاضلة يختارون السلعة الأنسب ، وهذا يعني عدم وجود إحتكار من قبل المنتجين والباعة في عرض السلع في السوق .

79-Sellers Market

سوق البائعين

هو الذي يكون فيه الطلب على السلعة (أو الخدمة) أكبر من عرضها ، حيث يتهاافت المستهلكون على الشراء دون أن يجد جميعهم ما يلي حاجتهم من السلعة ، بسبب عدم إمكانية تلبية المنتجين لطلب المستهلكين جميعهم . يتضح من ذلك أن المنافسة في هذا السوق ضعيفة ، وبالتالي يكون المنتج هو سيد الموقف ، ويفرض على المستهلك ما يراه مناسباً له وللزبون .

80-Selling Agents

وكلاء بيع

وكيل البيع هو الذي يقوم بتوزيع كامل إنتاج مُصنّع معين (الموكل) أو عدد من المنتجين (المصنعين) غير المتنافسين ، ويكون التوزيع لسلعة واحدة أو لمجموعة من السلع ، والأصل ألا تكون السلعة التي يوزعها في حوزته . وتنشأ العلاقة بين وكيل البيع والموكل (صاحب السلعة) نتيجة عقد طويل المدة نسبياً بينهما، فضلاً عن حقه بالتوزيع في مناطق غير محدودة .

81-Selling Full-Line Policy

سياسة التحميل البيعية

إحدى سياسات البيع التي بموجبها لا يبيع البائع سلعته منفردة ، بل يبيعها مع مجموعة من السلع المرتبطة بها ، حيث تباع جميعها كوحدة بيع واحدة .

82-Selling Process

العملية البيعية

هي المراحل التي تمر بها عملية البيع من بدايتها وحتى نهايتها وتتكون من المراحل التالية :

- تحديد الزبائن المستهدفين .
- التحضير للمقابلة البيعية .
- تقديم العرض البيعي .
- الرد على إستفسارات الزبائن .
- إتمام صفقة البيع .
- الخدمة بعد البيع والعناية بالزبائن .

83-Selling-Support Personnel

أفراد خدمات الدعم البيعي

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة المبيعات ، ويشير معناه إلى رجال البيع الذين تنحصر مهمتهم في تزويد الزبائن بالمعلومات الأساسية عن السلعة أو الخدمة ، من حيث الخصائص ، والجودة ، والمزايا ، وطريقة الإستعمال ... الخ ، وبالتالي فعملهم ليس له علاقة بإتمام عملية البيع أو جذب العملاء .

84-Selling Zone

منطقة بيعية

يقصد بالمنطقة البيعية أي منطقة جغرافية يتواجد فيها عدد معين من الزبائن الحاليين أو المحتملين ويمكن الوصول إليها ، وتكفي لتشغيل رجل بيع بكامل طاقته . ويتم تحديد المنطقة البيعية من خلال مايلي :

- تحديد السوق الكلية جغرافياً .
- تقسيم السوق الجغرافي الكلي إلى أجزاء ، كل جزء محدد جغرافياً .
- تكليف رجل بيع أو أكثر بالعمل ضمن الجزء (المنطقة البيعية) .

85-Semantic Differential Scale

مقياس فروق المعاني (الدلالات)

قام بتطوير هذا المقياس "Charles Osgood" وآخرون وهو يستخدم في مجال دراسة الاتجاهات الإنسانية تجاه ظاهرة أو مشكلة أو موقف... الخ . يتكون هذا المقياس من عبارات تصف الظاهرة التي يراد دراستها ، وتوجه لعينة البحث المراد إستقصاء رأيها وإتجاهها ، حيث يكون أمام المستقصى منه مجموعة من مستويات الإجابة أو الرأي تبدأ من (1) الذي يعبر عن أدنى رأي سلبي و(7) الذي يعبر عن أقصى رأي إيجابي وفيما يلي مثال على ذلك :

لا يوجد جودة (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	جودة عالية ومتميزة (7)
------------------	-----	-----	-----	-----	-----	------------------------

ويتم مقارنة المجموع الكلي لدرجات فرد معين مع المجموع الكلي لدرجات الأفراد الآخرين لتحديد الفروقات .

86-Semi-Manufactured Goods

سلع نصف مصنعة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Partial Manufactured Goods

87-Semi-Structured Interview

المقابلة النصف نمطية

ويسمى بعضها بعضهم بالمقابلة الموجهة ، حيث يُحدد الإطار العام أو النقاط الأساسية التي حولها يجب أن تقوم لجنة المقابلة بطرح الأسئلة على الشخص الذي تجري مقابله ، من أجل جمع المعلومات عن المسألة التي تجري عنها المقابلة . يفهم من ذلك أن أعضاء لجنة المقابلة لديهم كامل الحرية في طرح الأسئلة ، لكن ضمن المجالات المحددة لهم مسبقاً ، والتي يجب التقيد بها من قبلهم وعدم الخروج عنها .

88- Seniority-Based Pay

الرواتب والأجور على أساس الأقدمية

إحدى الطرق المستخدمة في دفع رواتب وأجور العاملين في المنظمات ، وتقوم على أساس طول مدة خدمة الفرد في العمل ، فمع تزايد مدة خدمته يزداد راتبه أو أجره ، من منطلق أن زيادة فترة ممارسة الفرد للعمل تزيد من مهارته وكفاءته فيه . وينظر لهذه الطريقة على أنها موضوعية لا مجال للتحيز فيها ، لكنها لا تحفز العاملين على بذل الجهود ، على اعتبار أن الزيادة في الراتب أو الأجر مربوطة بالقدم ومرور الزمن .

89-Sensitivity of Demand to Price

حساسية الطلب للسعر

الحساسية هنا هي العلاقة بين حجم الطلب على السلعة (أو خدمة) وسعرها ، إذ كلما إنخفض سعرها زاد حجم الطلب عليها والعكس صحيح ، وذلك وفق قاعدة النسبة والتناسب ، بمعنى أنه إذا تم تخفيض السعر بنسبة كذا ، فسوف يرتفع حجم الطلب والمبيعات بنسبة كذا . ولا شك أن هذه العلاقة لا تكون

إلا في حالة كون الطلب على السلعة مرناً ، وهذا يعني أن الطلب غير المرناً لا تنطبق عليه هذه العلاقة ، كما هو الحال بالنسبة للسلع الإستهلاكية الأساسية ذات السعر المنخفض الذي لا يلعب السعر تأثيراً في حجم الطلب عليها كالمالح مثلاً .

90-Sensitivity Training

تدريب الحساسية

أحد أساليب التدريب الذي ينتمي إلى فئة التدريب الجماعي السلوكي ، بموجه يتم تنظيم لقاءات دورية بين أعضاء مجموعة التدريب في مكان خاص ولفترة زمنية محددة ، حيث يقيمون مع بعضهم بعيداً عن حياتهم الخاصة وحياتهم العملية . وفي اللقاءات يُطلب من المتدربين (نتيجة عيشهم مع بعضهم في مكان واحد) أن يُقيموا سلوك بعضهم بعضاً وبصراحة وبدون مجاملة . إذاً يمكن القول أن المادة التدريبية في هذا الأسلوب هو مناقشة السلوك ، ولا يوجد مدرب ، بل موجه فقط ، فمن خلال تقييم السلوك يعرف كل متدرب رأي الآخرين به وسلوكه بشكل واضح وصريح ، من أجل توليد القناعة لديه لتعديل سلوكه للأفضل ، لأن الإنسان يعتقد في معظم الأحيان أنه على صواب ، فيأتي هذا الأسلوب لينبهه عن سلبية سلوكه . إذاً يفيد هذا الأسلوب بما يلي :

- يساعد المتدرب على فهم حقيقة سلوكه ومدى تأثير سلوكه في الآخرين وتأثير سلوكه بسلوكهم .
- يساعد المتدرب على تقبل الآخرين بسلوكهم وإنفعالاتهم وآرائهم لوجوده معهم في مكان إقامة واحد .
- يساعد المتدرب على زيادة إنفتاحه على الآخرين .
- يساعد المتدرب على تصحيح سلوكه .

91-Sensory Inputs

المدخلات الحسية

مجموعة من الإدراكات التي يحصل عليها الإنسان من خلال اتصاله وتفاعله مع الآخرين ، فمن خلالها يتمكن من إدراك ومن ثم فهم الغير ، وبالتالي فلا علاقة لهذا الإدراك بالإدراك الذاتي النابع من داخله ، لأنه لا يعبر عن إدراكاته الخاصة .

92-Serial Entrepreneurship

سلسلة المشاريع الصغيرة المبدعة المتتالية

يطلق هذا المصطلح على ملاك المشروعات الصغيرة ذات أفكار جديدة الذين عندما ينتهون من تأسيس مشروع ما ويقطعون بنشاطه ، يقومون بالبدء بتأسيس مشروع صغير آخر ، وفي الحصة وبعد فترة زمنية غير محددة ، يكونوا قد أسسوا مجموعة من المشاريع الصغيرة . ولا يشترط أن يكون نشاط هذه السلسلة من المشاريع يكمل بعضه بعضاً أو من نفس نوعية النشاط فقد يكون وقد لا يكون . ويتبع هذا الأسلوب من قبل بعض أصحاب المشاريع من أجل تخفيف درجة المخاطرة المصاحبة لإستثمار رأس المال على مبدأ " لا تضع البيض كله في سلة واحدة " .

93-Serial Portfolio Entrepreneurship

محفظة سلسلة المشاريع الصغيرة الإستثمارية

يُستخدم هذا المصطلح للتعبير عن عدة مشاريع يمتلكها شخص واحد مبدع لأفكار إستثمارية (أو أكثر)، حيث جميعها تعمل بآن واحد وتدار من قبل مالكها ، وقد يكون نشاط هذه السلسلة يكمل بعضه أو لا ، وجميعها يسعى إلى تحقيق الربح ، الذي يأتي من خلال جميع نشاطاتها ، وبالتالي تهدف المحفظة الإستثمارية هنا إلى توزيع المخاطرة على أكثر من مشروع صغير .

94-Servance Pay

تعويض الخدمة

مبلغ من المال تدفعه المنظمة للعاملين الدائمين الذين تقوم بتسريحهم بسبب عدم الحاجة إلى خدماتهم ، ويأخذ هذا التعويض أحد الشكلين التاليين :

- مبلغ إجمالي محدد .

- راتب محدد لعدد من الشهور .

الغاية من دفع هذا التعويض ، مساعدة الفرد المسرح من العمل على العيش لفترة زمنية ، لحين إيجاد فرصة عمل في منظمة أخرى ، ويصنف هذا التعويض ضمن الحوافز المالية .

95-Service

خدمة

جهد إنساني غير ملموس تقدمه منشأة متخصصة (أو فرد) لإشباع حاجة معينة أو حل مشكلة لدى المستهلك (أو الغير) ، ويتطلب تقديم هذا الجهد توفر المهارة والخبرة السابقة في من سوف يقدمه .

96-Service Design

تصميم الخدمة

أحد العناصر التي يتكون منها المزيج التسويقي للخدمات ويشتمل على الجوانب التالية :

- تحديد مضمون الخدمة وجوهرها .

- تجزئة المضمون إلى أجزاء .

- تحديد الوسائل والتجهيزات التي سوف تستخدم في تقديم الخدمة وفي أجزاءها .

- تحديد المواصفات والخصائص التي تتميز بها الخدمة .

- تحديد من سيقدم الخدمة ، وكيف ستقدم ، ومتى سيتم تقديمها .

- تحديد الخدمات الإضافية الداعمة للخدمة .

97-Service Mark

علامة الخدمة

إسم ، إشارة ، كلمة ، حرف ... الخ يعطيها مقدم الخدمة للسوق لخدمته ، من خلالها يحدد هوية خدمته ويميزها عن الخدمات المقدمة من قبل المنافسين . فعلى سبيل المثال تميز شركة شيراتون للفنادق فنادقها

وخدماتها السياحية بحرف هو (S) . إذا فعلامة الخدمة هي مماثلة للعلامة التجارية التي تعطى للمنتجات الصناعية .

98-Service Organization

منظمة خدمة (خدمية)

شكل من أشكال الأعمال التي تقوم بتجميع عدد من الموارد (قوى عاملة ، أدوات ، أموال .. الخ) تدعى بالمدخلات ، من أجل تقديم منتج غير ملموس للمستهلكين على شكل خدمة ، وذلك لقاء عائد مالي تحصل عليه يحقق لها ربحاً ، مع الإشارة إلى أن المنظمات الحكومية الخدمية لا تهدف إلى تحقيق الربح بل تقدم خدمات بسعر التكلفة . ومن أمثلة هذه المنظمات ، المصارف ، الفنادق ، المستشفيات ، الجامعات .. الخ .

99-Services Marketing Mixture

مزيج الخدمات التسويقي

يتكون المزيج التسويقي للخدمات من العناصر التالية :

- تصميم الخدمة (مضمونها وإجراءاتها) .
- المكان : تحديد الأماكن الجغرافية التي ستقدم فيها الخدمة للزبائن (التوزيع) .
- الترويج للخدمة .
- الأفراد الذين سيؤدون الخدمة (مواصفاتهم وتدريبهم) .
- تسعير الخدمة .

100-Set-up Time to Work

وقت التحضير

هو الوقت اللازم الذي يحتاجه تجهيز الآلة أو عملية الإنتاج للعمل .

101-Severity Rating Error

خطأ التشدد في التقييم

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Strictness Rating Error

102-Sexual Harassment at Workplace

المضايقات الجنسية في مكان العمل

يشير هذا المصطلح إلى المعاكسات التي تصدر عن الجنس الذكري نحو الجنس الأنثوي في مكان العمل ، وتأخذ هذه المضايقات شكلين هما : الأول سلوكيات أو ألفاظ تصدر عن الرجال نحو زميلاتهم من النساء لجذب إهتمامهن وتكون غير مقبولة أو غير مرغوبة منهن . أما الشكل الثاني فيأخذ شكل عملية إبتزاز تصدر من الرؤساء المباشرين نحو مرؤوسيهن من النساء ، حيث يربطون نتائج تقييم أدائهن ومعاملاتهن بمدى مساهمتهم في أمور غير أخلاقية .

103-Shadow Prices

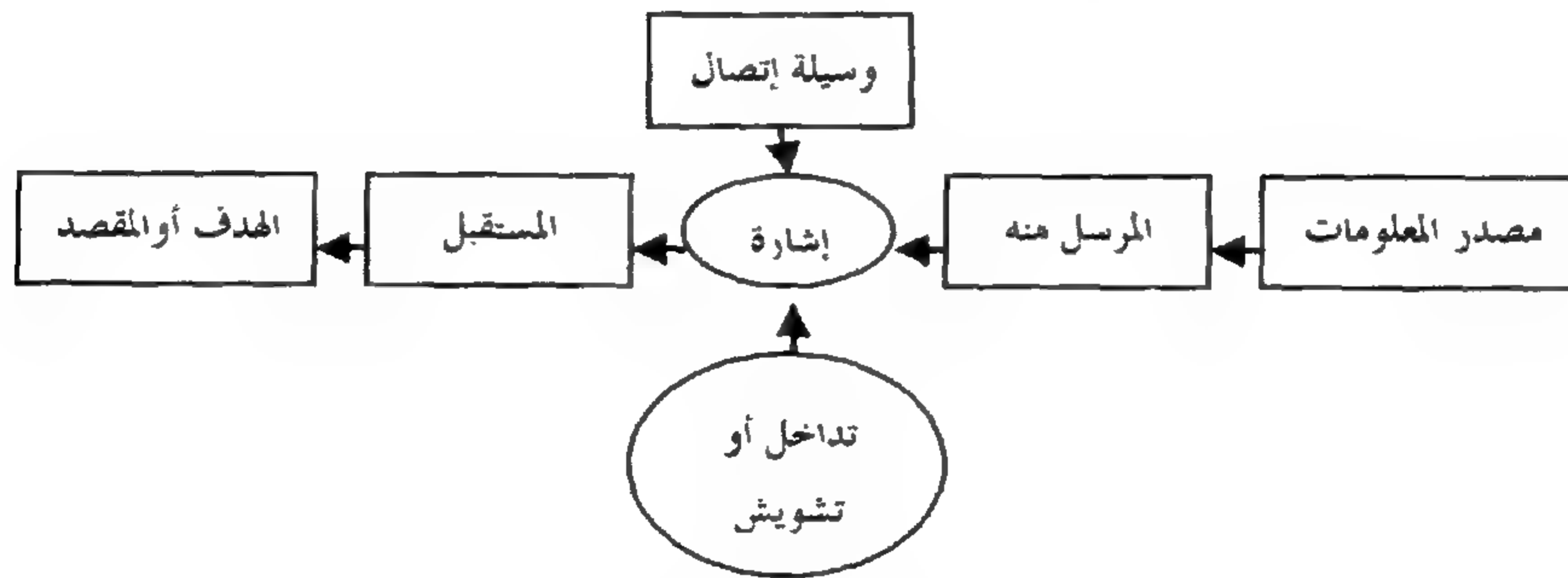
أسعار الظل

مقدار الزيادة أو النقص في دالة الهدف (أعلى ربح أو أقل تكلفة) لأحد الموارد النادرة ، ويحدث نتيجة زيادة أو إنقاص الكمية المتاحة من هذا المورد بوحدة واحدة ، سوف يترتب على ذلك زيادة الربح بمقدار معين الذي يسمى بسعر الظل .

104-Shannon & Weaver Communication Model

نموذج "شانون وويفر" عن الإتصال

يرى كل من "شانون وويفر" أن عملية الإتصال عملية مكونة من العناصر الموضحة في الشكل التالي :



وأكد أن فاعلية الإتصال في تحقيق هدفه تتوقف إلى حد كبير على إزالة عناصر التشويش التي قد يكون مصدرها المرسل ، أو وسيلة الإتصال ، أو المستقبل .

105-Shared Vision Learning

تعلم الرؤية المشتركة

يعتبر أحد مكونات برنامج التعلم المستمر المعاصر الذي تستخدمه المنظمات لدعم عمليات التنمية البشرية لديها . بموجبه يعلم المتدرب كيف يفهم ويدرك المسائل العامة في المنظمة ، وكيف يكون ملتزماً حيالها ، وكيف أنه مسؤول هو والآخرين عن تحقيق طموح المنظمة المستقبلية ، والتفكير برسالتها وثقافتها التنظيمية .

106-Sheep –Dip Training

تدريب قطيع الغنم (العام)

تدريب يشمل جميع العاملين في المنظمة دون تحديد إحتياجاتهم التدريبية ، وبغض النظر عن ما إذا كانوا يحتاجون لتدريب أم لا .

107-Shift Differential Compensation

تعويض الاختلاف في وردية العمل

مبلغ من المال يدفع للعاملين كتعويض إضافي على رواتبهم وأجورهم ، وذلك لقاء عملهم في وردية العمل الثانية (المسائية) ، لأنها في الغالب غير محببة لنفوس معظم العاملين . وهذا التعويض أو العلاوة تكون على شكل نسبة مئوية من الراتب أو الأجر الأساسي للفرد .

108-Shipment on Deck

الشحن على سطح الباخرة

تشحن البضاعة بموجب هذا النوع من الشحن عن طريق وضعها على سطح الباخرة في أماكن مخصصة دون وضعها داخل عابرها .

109-Shipping Point

نقطة الشحن

هي المكان المتفق عليه بين البائع والمشتري ، الذي منه ستم عملية شحن البضاعة التي إشتراها المشتري .

110-Shoebox (1) Plus Computer Program

برنامج صندوق الأحذية الحاسوبي

برنامج حاسوب شخصي يمكن للفرد إستخدامه في تنظيم مواعيده لفترة زمنية قادمة ، حيث يعطى البرنامج جدول المواعيد ليقوم بتنظيمها وإظهارها على شاشة الحاسوب الشخصي . فإذا أردت أن تحدد موعداً مثلاً لفترة زمنية قادمة ، بإمكانك إدخال الموعد للحاسوب ، الذي يقوم بالبحث ضمن جدول المواعيد المسجلة أو المخزنة لديه ، عن فسخة أو موعد يظهره لك على الشاشة بلحظات .

111-Shop Floor Workers

عمال قاعدة الهرم التنظيمي

هم عمال الإنتاج ومنفذو الأعمال الفنية والمكتبية في المنظمة ، أي أنهم منفذون فقط ، ولا يمارسون أعمالاً رئاسية إدارية ، ولا يمتلكون سلطة الأمر وصنع القرارات .

112-Shopping Goods

سلم التسوق

ويسمى بعضها بعضهم بالسلع الإنتقائية ، وهي التي يفاضل ويقارن بينها المستهلك (المشتري) قبل شرائها، وسعرها يكون مرتفعاً نسبياً ، وإستهلاكها يستغرق وقتاً طويلاً أي لا يتكرر شراءها خلال فترات زمنية قصيرة ، وهامش ربحها عالي نسبياً ، مثل الأدوات الكهربائية المنزلية ، والسيارات ، والتلفاز ... الخ .

113-Short Contracting System

نظام التعاقد المختصر

يستخدم هذا النظام في مجال وظيفة الشراء ، ويخص عمليات شراء المواد التي يتكرر شراءها خلال فترات زمنية قصيرة ولمدى زمني طويل . وبموجبه يتم الإتفاق بين الشاري والبائع على أن يورد الثاني للأول كمية كل فترة دون إجراء تفاوض بينهما كل مرة ، فالتفاوض يتم أو يجري لمرة واحدة في بداية الإتفاق ، وشروطه لا تتغير بل تكون سارية المفعول أي مستمرة . والهدف من هذا النظام للمواد المتكرر شراؤها ، إختصار نفقات التفاوض والنفقات الإدارية .

114-Short Line of Authority

قصر خط السلطة

هو أحد مبادئ الإدارة ، ويشير إلى ضرورة تقصير خط السلطة بين قمة الهرم التنظيمي وقاعدته ، لتحقيق السهولة والسرعة والفاعلية في الإتصال ، ولتكون الرقابة أكثر فاعلية ، ولتصل الأوامر والمعلومات ... الخ في الوقت المناسب .

115-Short Selling at Financial Market

البيع على المكشوف في السوق المالي

هي عملية بيع لأوراق مالية من قبل مستثمر لا يملكها ، وتم هذه العملية عن طريق قيام المستثمر بإقتراض أوراق مالية من مالك هذه الأوراق لقاء دفع فائدة له ، ويتعهد بإرجاعها له خلال فترة زمنية محددة . وبعد إقتراضها يقوم ببيعها وينتظر حين إنخفاض سعرها في السوق المالي ، فإذا إنخفض السعر يقوم بشراء نفس الأوراق بسعرها المنخفض ، ويعيدها إلى مالكها الذي إقترضها منه وإنهاء مركزه المكشوف لدى المالك المقترض . في هذه الحالة يكون المستثمر قد حقق ربحاً هو الفرق بين سعر بيعه للأوراق بعد إقتراضها من مالكها ، وسعر شرائه لها بعد إنخفاض سعرها . يتضح من ذلك أن هذا المستثمر على المكشوف يقترض أوراقاً مالية من الغير ليتاجر بها لحسابه لقاء دفعه فائدة عنها لملاكها ، وتحمل مخاطر استثمارها التي تتمثل بعدم إنخفاض سعرها بعد بيعه لها .

116-Short-Term Hiring

الإستخدام لمدى زمني قصير

ويسميه بعضهم بالإستخدام المؤقت ، أي تعيين قوى عاملة في المنظمة لفترة محدودة من الزمن ، بسبب زيادة عبء العمل لديها كالأعمال الموسمية ، حيث بانتهاء الموسم أو فترة زيادة ضغط العمل يتم الإستغناء عنها .

117-Short-Term Planning

تخطيط قصير الأجل

يمثل الحلقة الأخيرة في سلسلة التخطيط الزمنية التي تتكون من : التخطيط الطويل الأجل ، والمتوسط والقصير ، ويتصف بما يلي :

- يغطي فترة زمنية قصيرة تكون في العادة سنة وأقل .
- لا توجد فترة زمنية نمطية يغطيها خلال السنة ، حيث يخضع تحديدها وفقاً لظروف المنظمة الخاصة وظروف البيئة المحيطة بها .
- يتناول تفاصيل الأعمال التي ستنفذ في الأجل القصير ، أي أنه تخطيط تشغيلي إجرائي .
- هو إمتداد للتخطيط المتوسط الأجل .

118-Shorten Work

العمل المُقَصَّر

يقصد به تقصير زمن العمل اليومي الرسمي أو تخفيض عدد أيام العمل الأسبوعية ، فبدلاً من أن يكون عدد ساعات العمل اليومية /8/ ساعات تصبح /7/ ساعات أو أي عدد آخر . وبدلاً من أن تكون عدد أيام العمل الأسبوعية /6/ أيام تصبح /5/ أيام . والغاية من ذلك تخفيض التكاليف ، وتعتبره بعض المنظمات كبديل عن تسريح العمال الفائضين عن حاجتها .

119-Sick Leave

إجازة مرضية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Medical Leave

إجازة طبية

120-Sick Building Syndrome

بناء المصنع المسبب لانتشار الأمراض

يشير هذا المصطلح إلى بناء المصنع الذي يفتقر للمناخ الصحي ، بسبب سوء التهوية فيه وعدم دخول الشمس والضوء الطبيعي إلى داخله والناتج عن تصميمه الهندسي غير الجيد . مثل هذا المصنع يسبب انتشار الأمراض المعدية لدى العاملين فيه (الحماة الراشحة) أو الناتجة عن طبيعة العمل والإنتاج . إن التوجه الحديث في مجال إدارة العمل في المنظمات ، يعتبر التصميم الهندسي الجيد لبناء المصنع (الذي يسمح بتجديد الهواء فيه ودخول الشمس والضوء الطبيعي) جزءاً أساسياً من جهود برامج السلامة والصحة المهنية في المصانع .

121-Sickness Benefit

الإعانة الطبية مميزة وظيفية إضافية

- إحدى المزايا الوظيفية التي تمنحها المنظمات للعاملين لديها وتأخذ أشكالاً متعددة منها :
- تقديم العلاج الطبي مجاناً للمرضى من العاملين ، عن طريق التعاقد مع شبكة طبية من الأطباء والمستشفيات والصيديات لتقديم الخدمة الطبية والدواء مجاناً .
- المساهمة في تغطية جزء من نفقات العلاج الطبي والجزء المتبقي يدفعه العاملون .
- دفع نفقات العلاج الطبي كاملة بإستثناء بعض الأمراض ، كالأَسنان ، والعيون وغيرها .
- شمول الإعانة الطبية لجميع أفراد العائلة .
- شمول الإعانة الطبية لعدد من أفراد العائلة .

122-Sight Bill of Exchange

كمبيالة الإطلاع

كمبيالة يستحق دفعها بمجرد تقديمها أو وضعها في التحصيل .

123-Sign Language Communication

الاتصال بلغة الإشارة

أحد أدوات الاتصال غير اللفظي ، حيث يتم الاتصال باستخدام مجموعة من الحركات أو الإشارات عن طريق اليدين أو الضوء . فالإتصال ونقل المعلومات للصم والبكم ، وكذلك توجيه الطائرات على مدارج المطارات قبل إقلاعها وبعد هبوطها ، تتم جميعاً عن طريق حركات اليدين . وأيضاً يستخدم الضوء بحركات معينة تدعى "السيمافور" لنقل معلومات معينة بين السفن في البحار أو على البر ليلاً . وتستخدم حركات اليدين أحياناً من قبل المحاضرين والمدربين للإشارة إلى بعض المعلومات أو تأكيدها .

124-Silent Partner**الشريك الصامت**

شخص لديه مشروع ويعمل في مجال أو حقل معين وفي الوقت نفسه يقوم باستثمار جزء من أمواله في مشروع آخر يعمل بنفس المجال حيث يمتلك حصة فيه ، لكنه لا يساعد مالك المشروع ومؤسسه في إدارته اليومية ، إنما يطلع على نتائج أعماله ، ويسهم في صنع القرارات الرئيسة الإستثمارية والهامة فيه .

125-Similar-to-me- Error**خطأ التشابه معي في التقييم**

خطأ يقع فيه الرؤساء عند تقييم أداء مرؤوسيههم ، حيث يعطون تقديرات عالية للمرؤوسين الذين فيهم صفات أو خصائص أو سلوكيات مماثلة لبعض الصفات والسلوكيات الموجودة لديهم . كأن يكون الرئيس ومن يقيمه من بلدة واحدة ، أو متخرجان من كلية وجامعة واحدة ، أو إسمهما واحد ، أو بنفس الطول ... الخ .

126-Similarity Rating Error**خطأ التشابه في التقييم**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Similar – to me – Error

خطأ التشابه معي في التقييم

127-Simple Average Method**أسلوب المتوسط البسيط**

هو أحد أساليب التنبؤ المستخدمة في مجال التنبؤ بحجم المبيعات ، ويقوم على أساس حساب المتوسط الحسابي لرقم المبيعات في السنوات الماضية ، هذا المتوسط يمثل رقم المبيعات المرتقب أو المتوقع . فعلى سبيل المثال إذا كان حجم المبيعات في السنوات الماضية على النحو التالي :

السنة :	2009	2010	2011	2012	المجموع
رقم المبيعات :	2500	4500	6000	7000	20000

المتوسط الحسابي : $\frac{20000}{4} = 5000$ وحدة تمثل حجم المبيعات المتوقع لعام 2013 الذي يجب

توفيره وتجهيزه للبيع .

128-Simplex Method**أسلوب السيمبليكس**

أحد نماذج البرمجة الخطية الكمية التي تستخدم في مجال صنع القرارات وحل المشاكل الإدارية وخاصة في مجال الإنتاج ، حيث يعتبر هذا الأسلوب أداة رياضية وبيانية يمكن تطبيقها في استخدام وإستغلال الموارد المتاحة في أقسام الإنتاج في المنظمات الصناعية التي تقوم بإنتاج أكثر من منتج واحد ، حيث تحتاج إلى صنع قرار إنتاجي يحدد لها الكمية الواجب إنتاجها من كل منتج ، لتحقيق أعلى ربح ، باستخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام ، بما يسهم إسهاماً فعالاً في تعظيم ربحيتها . إذاً يمكن القول أن هذا الأسلوب يساعد رياضياً على تحديد المزيج الكمي الإنتاجي الأمثل الذي يحقق أعلى ربح وأدنى تكلفة .

129-Simulation

المحاكاة (التقليد)

ويسميه بعضهم بأسلوب النماذج المصطنعة ، ويقوم على مفهوم أساسي هو تصميم نموذج مطابق لما هو في الواقع ليتم التدريب أو العمل عليه كنموذج اختبار .

130-Single Point Electronic Contact

الاتصال عن طريق النافذة الإلكترونية الواحدة

هو تطور تقني في مجال الإتصال وتنفيذ الأعمال في المنظمات عامة ، وبشكل خاص المنظمات الحكومية ، الغاية منه تسهيل وتسريع إنجاز الأعمال ، فعن طريق الربط الشبكي بين الأجهزة الحكومية وجعل المعلومات متاحة لدى الجميع (الإدارة الرقمية) في هذه الأجهزة ، لم يعد المواطن أو الزبون الذي يريد إنجاز معاملته ، أن يطوف على عدد من الأجهزة أو الإدارات ذات العلاقة من أجل إنهاؤها ، إذ بإمكانه مراجعة الجهاز الأساسي المعني بالأمر وتقديم معاملته له ، ليقوم هذا الجهاز (ومن خلال الربط الشبكي والمعلومات المتاحة لدى الجميع) بإنجاز معاملته لدى الأجهزة المعنية . هذا يعني أن صاحب المعاملة يضعها في جهاز واحد ويستلمها من نفس الجهاز بعد إنجازها له ، دون الحاجة لطوافه على الأجهزة ذات العلاقة بالمعاملة .

131-Sinking Fund Account of Bonds

حساب مخصص إستهلاك (أو إطفاء) السندات

هو الحساب الذي تخصصه الشركة التي أصدرت سندات ، من أجل دفع قيمتها في مواعيد إستحقاقها .

132-7.S.Internal Environment Analysis Approach

مدخل (S) سبعة في تحليل بيئة المنظمة الداخلية

عملية يتم من خلالها جمع معلومات عن مكونات المنظمة من أجل تحليلها ، ويسمى هذا التحليل بالتحليل التنظيمي لهذه المكونات ، التي تبدأ جميعها بحرف (S) باللغة الإنكليزية ، وذلك لمعرفة جوانب القوة والضعف فيها ، كخطوة أولية في عملية الإصلاح والتطوير ، ومن ثم تحسين أداء وفاعلية المنظمة . وهذه المكونات السبع مايلي :

- الهيكل Structure .
- الهيئة Staff .
- الإستراتيجية Strategy .
- نمط الإدارة Style of Management .
- الأنظمة والإجراءات Systems and Procedures .
- المهارات البشرية Skills .
- القيم المشتركة بين العاملين (ثقافة المنظمة) Shared Values .

133-Sitting by Trainee Training

التدريب بالجلوس بجانب المتدرب

يعتبر هذا التدريب أحد أساليب التدريب التقليدية التي تتم أثناء العمل ، فالمدرّب هنا هو أحد زملاء المتدرب في نفس مكان العمل الذي يمتلك خبرة ومهارة عالية وطويلة ، ليتعلم منه المتدرب كيف يؤدي العمل بشكل صحيح وبكفاءة . لا شك أن هذا الأسلوب عملي وجيد ، لكن لا نضمن أن يعطي المدرّب الزميل زميله المتدرب كل ما عنده من خبرة ومهارة وأسرار العمل ، خوفاً من أن ينافسه مستقبلاً .

134-Situational Interview

المقابلة الموقفية

إحدى أنواع المقابلات التي تُستخدم في إختيار العاملين وبشكل خاص الرؤساء . بموجبها يوضع الفرد الذي تجري مقابلته في موقف حساس ومخرج ، لمعرفة التصرف والسلوك الذي سيؤديه في معالجة هذا الموقف ، حيث تقيم المعالجة لتحديد في ما إذا نجح الفرد في التعامل معه أم لا ، ويكون الموقف عادة ذو علاقة بطبيعة عمله .

135-Situational Leadership Theory

نظرية القيادة الموقفية

هي إحدى نظريات القيادة الإدارية التي إستمد مفهومها من مفهوم الإدارة الموقفية التي تقول : "بأن الإدارة هي إدارة موقف" . وعليه توضح نظرية القيادة الموقفية ، أنه لا يوجد سلوكاً قيادياً وإشرافياً معيناً يمكن أن يستخدمه القائد في كل المواقف والأوقات ، ففي موقف ما قد يجد أن النمط الديمقراطي في الإدارة والإشراف هو الأنسب في أسلوب قيادته ، في حين أنه في موقف وظرف آخر لا يناسبه هذا الأسلوب ، بل يناسبه النمط الديكتاتوري . لذلك يتوجب على القائد أن يكيف نفسه مع الظروف والمواقف التي يواجهها ، وأن يكون على درجة عالية من المرونة، ليتمكن من ملاءمة نفسه مع المواقف المتغيرة . يتضح إذاً أن القائد الموقفية هو الذي يجمع بين صفاته وخبرته القيادية وسلوكه الذي يتحدد بناء على متطلبات الموقف الذي يواجهه .

136-Situational Management Theory

نظرية الإدارة الموقفية

تقوم هذه النظرية على مفهوم أساسي مفاده : أنه لا توجد طريقة أو نظرية مثلى تطبق في جميع المنظمات، ولا يوجد أسلوب أو طريقة أفضل من طريقة أخرى ، أو أسلوب أفضل من أسلوب آخر ، ولا يوجد شيء أمثل في الممارسة الإدارية يمكن إتباعه في كافة المواقف والظروف ، وفي كل زمان ومكان . ويعود السبب في ذلك إلى أن لكل منظمة ظروفها الخاصة ، ولكل موقف يواجهه المدير ظروف خاصة به تختلف عن موقف آخر ، وما يناسب موقف ما الآن قد لا يناسب نفس الموقف في زمان آخر ، نتيجة تغير الظروف المحيطة به ، فالناس يتغيرون ، والظروف البيئية داخل المنظمة وخارجها تتغير ويستمرار أيضاً ، وأن فاعلية الطريقة أو الأسلوب يحكمها الظروف والمواقف . في ضوء ماتقدم نجد أن المديرين بحاجة لكل

ما قدمته مدارس الفكر الإداري من مفاهيم وأسس ومبادئ ونظريات وأساليب إدارية ، وعليهم أن يلموا بها ، وأن يختاروا منها ما يتناسب مع ظروف المنظمة التي يعملون فيها ، والظروف المحيطة بالمواقف التي يواجهونها .

137-Six Hats of Thinking

قبعات التفكير الست

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Thinking Maps

خرائط التفكير

138-Skill

مهارة

هي الحذق أو البراعة في أداء العمل ، وتُكتسب عن طريق تكرار ممارسته لفترة زمنية طويلة ، وعن طريق التدريب أيضاً ، فقيادة السيارة والنجارة والحدادة .. الخ جميعها أعمال تحتاج إلى توفر مهارة لدى من يعمل فيها ، وكلما طال زمن الممارسة للعمل زاد أو إرتفع مستوى المهارة . إذاً يمكن القول أن المهارة هي فن ومعرفة وممارسة وخبرة ، تترجم على شكل عمل يؤديه صاحبها فيحقق أفضل النتائج ، وبالتالي فهي تعبر عن المقدرة على الأداء بطريقة بارعة تتحقق من خلالها المنفعة .

139-Skill Analysis Method

أسلوب تحليل المهارة

طريقة تستخدم في مجال تقييم الوظائف من أجل تحديد الرواتب والأجور ، وهي عملية منظمة يتم بموجبها جمع معلومات عن طبيعة وأسلوب أداء الوظائف ، والمعرفة والإلمام المطلوبين لأداء كل منها ، حيث في ضوء هذه المعلومات ، يجري تحديد المهارات المطلوبة لأداء كل وظيفة التي يجب أن تتوفر في شاغلها .

140-Skill-Based Pay

المهارة أساس لدفع الرواتب والأجور

مدخل حديث يُستخدم في مجال دفع الرواتب والأجور للعاملين في المنظمات وبشكل خاص للعمال الصناعيين والفنيين ، فمعايير الدفع بموجب هذا المدخل ، هو ما يمتلكه الفرد من مهارات في الوقت الحاضر ، وما يكتسبه من مهارات مستقبلاً تخص وظيفته الحالية أو وظائف أخرى في المنظمة تفيد العمل فيها ، فزيادة الأجر هنا مرتبطة بما يتعلمه ويكتسبه الفرد من مهارات مع مرور الزمن ، ذلك لأن كل مهارة لها مبلغ محدد يُدفع للفرد عندما يتعلمها أو يكتسبها . ويفيد هذا المدخل في أنه يشجع العمال والفنيين على إكتساب المهارات الجديدة ، بما يحقق المرونة في قوة العمل ، بحيث يكون بإمكان الفرد الواحد العمل في أكثر من عمل أو وظيفة .

141-Skill Depth – Based Structure Pay

هيكل الرواتب والأجور على أساس عمق المهارة

أحد المداخل المستخدمة في تصميم هيكل الرواتب والأجور ، بموجبه يتم إعداد جدول بالوظائف التي يراد تصميم هيكلها ، ويحدد بجانب كل منها المهارة الأساسية المطلوبة لشغلها . فوظيفة سائق مثلاً يتطلب شغلها أن يكون لدى شاغلها رخصة قيادة سيارة رسمية والتي على أساسها يجري تعيينه ، ويزداد راتب السائق مع زيادة قدمه الوظيفي ، على أساس أن القدم يزيد من المهارة نتيجة ممارسة العمل بشكل مستمر. نجد إذاً أن زيادة الراتب مرتبطة بزيادة (أو عمق) المهارة والخبرة في الوظيفة .

142-Skill Inventory Table

قائمة جرد المهارات

قاعدة بيانات محوسبة توفر معلومات كاملة عن جميع العاملين في المنظمة (أسماءهم ، مؤهلاتهم العلمية ، خبراتهم ومهاراتهم ، تاريخ تعيينهم ، ترقياتهم ، نتائج تقييم أدائهم ... الخ) حيث يمكن الاعتماد على هذه المعلومات في عمليات الترقية ، ومنح المكافآت ، والترشيح لدورات تدريبية ، والنقل الوظيفي الأفقي ... الخ .

143-Skill Obsolescence

تقادم المهارة

تصبح المهارة قديمة عندما لا يُدخل صاحبها عليها تجديد أو تحديث عن طريق الإطلاع على الجديد فيها وتعلمه ، وإهماله لمسألة التنمية بكافة أشكالها ، فمع مرور الزمن تصبح المهارة متقادمة لا تتماشى مع التطور الحاصل فيها .

144-Skill Test

إختبار المهارة

يهدف هذا الإختبار إلى تحديد درجة المهارة والإتقان والسرعة وقلة الأخطاء في أداء عمل معين لدى الفرد الذي يجري إختباره ، ويتم ذلك من خلال تجربة الأداء ، حيث يطلب من الفرد المُختبر أداء ذات العمل الذي سيؤدي في الواقع العملي ، فإذا أدى العمل بجدارة وكفاءة وبأخطاء لا تذكر ، معنى ذلك أن لديه المهارة اللازمة لأدائه .

145-Skills Disruption

تمزق المهارات

مصطلح إستخدام في التسعينات ليعبر عن تغير طبيعة نوعية المهارات البشرية المطلوبة للعمل داخل المنظمات آنذاك وفي الوقت الحاضر ، فقد إستوجب التطور التكنولوجي الحديث الذي أُدخل لميادين العمل في هذه المنظمات بشكل عام والصناعية بشكل خاص ، ضرورة إستخدامها لنوعية جديدة من المهارات والإستغناء عن القديمة ، لتتمكن من التفاعل مع هذا التطور التقني المتنوع السريع . مما تقدم يعبر هذا المصطلح عن مفهوم يشير إلى ضرورة تحول مهارات العاملين القديمة إلى مهارات جديدة يتطلبها التطور التكنولوجي ، وذلك لتتمكن المهارات البشرية الجديدة من التعامل مع وإستخدام تكنولوجيا العمل الجديدة ، وبالتالي فالتمزيق هنا يعني تغيير هيكله المهارات البشرية القديمة وإستبدالها بهيكلية جديدة يتطلبها

التطور التقني ، فعلى سبيل المثال أصبح الآن مطلوب موارد بشرية ليست ماهرة فحسب ، بل متعددة المهارات .

146-Slack Season

فصل الركود

يمثل فترة زمنية خلال السنة يقل فيها الطلب على السلعة أو الخدمة ، فالطلب على الخدمة الفندقية في المصايف والمنتجعات مثلاً تقل في الشتاء مقارنة بفصل الصيف ، وكذلك الطلب على شراء أدوات الصيد المائي والبري ينخفض أيضاً في فصل الشتاء .

147-Sleeping Partner

الشريك الصامت (النائم)

مصطلح يطلق على الشريك الموصي في شركات التوصية البسيطة الذي تنحصر مسؤوليته وإلتزامه المالي بمقدار حصته في رأس المال فقط ، وبالتالي فإذا أفلسَت الشركة لا تطال ديونها وإلتزاماتها المالية أمواله الخاصة ، ولا تترتب عليه أية مساءلة قضائية ، لذلك فهو مرتاح نفسياً وفكرياً ، وبالمقابل تحرمه القوانين من حق إدارة الشركة .

148-Sliding Scale Portfolio

محفظة الأوراق المالية ذات الإنزلاق التدريجي

طبقاً لهذا النوع من المحافظ الإستثمارية ، يتم شراء نسبة معينة من الأوراق المالية إذا إرتفع مؤشر السوق نقطة واحدة ، وبالمقابل تباع نسبة معينة من أوراق المحفظة إذا إنخفض المؤشر نقطة واحدة .

149-Slotting Fees

رسوم تجار التجزئة

مبلغ من المال متفق عليه مسبقاً يتقاضاه تجار التجزئة من منتجي السلع أو تجار الجملة لقاء قيامهم بتسويق وبيع منتجاتهم الجديد ، على إعتبار أن المنتج الجديد غير معروف ويحتاج إلى جهد تسويقي إضافي ، وتجميد مبلغ من المال على شكل مخزون سلعي لديهم لحين بيعه .

150-Slowdown Strike

إضراب تخفيض وتيرة العمل

أحد أشكال الإضراب العمالي ، بموجبه لا ينقطع العمال عن عملهم في المنظمة ، بل يباشرون أعمالهم فيها كالمعتاد ، لكن لا يعملون بكامل طاقتهم الإنتاجية ، ولا يحققون معايير الإنتاج المطلوبة ، كوسيلة ضغط منهم (بإشراف النقابة) على أصحاب العمل ، لتلبية مطالبهم .

151-Sluggish Market

سوق راكدة

يمثل ديمومة أو إستمرارية إنخفاض الطلب في السوق لفترة من الزمن لا يمكن تحديدها ، ويكون على عدة مستويات :

- على مستوى السلعة الواحدة (أو الخدمة) .
- على مستوى عدد من السلع .

- على مستوى جميع السلع الموجودة في السوق عامة .

ويكون هذا الركود عادة مرتبطاً بالحالة الاقتصادية العامة ، التي ينعكس تأثيرها على جميع السلع والأسواق ، فالركود الاقتصادي يخفض من حجم الطلب على غالبية السلع والخدمات .

152-Small Business

مشروع أعمال صغير

وحدة اقتصادية صغيرة الحجم ، لها هدف محدد تسعى إلى تحقيقه ، وتعمل ضمن مجال إنتاجي أو خدمي محدد أيضاً ، رأس مالها صغير ، وعدد ملاكها شخص أو عدة أشخاص أحياناً يكونوا من العائلة أو الأصدقاء . مالکها هو الذي يدير ويسير العمل فيها ويصنع القرارات ومسؤوليته عن نشاطها غير محدودة، وعدد العاملين فيها قليل ، وتنتج سلعة أو خدمة واحدة ، وتشكل النسبة العظمى من عدد المشروعات الإجمالي في جميع الدول ، حيث تعتمد اقتصاداتها عليها ، لقدرة على توفير حاجات المشروعات الكبيرة والمتوسطة من المواد والمستلزمات وتوفر فرص عمل كثيرة جداً .

153-Small Business Owner / Manager

مالك / مدير المشروع الصغير

هو الشخص الذي يؤسس المشروع الصغير ويوفر له إحتياجاته من التمويل المالي ، وهو الذي يديره ويسير أعماله ويراقبها ويتابعها ، من أجل تحقيق أهداف شخصية خاصة به . ويمثل المشروع مصدر دخله الأساسي ، ويستهلك غالبية وقته ، ويعتبره جزءاً من كيانه الاقتصادي ، والاجتماعي ، والشخصي . وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا التعريف سيختلف نوعاً ما في ما إذا كان مالك المشروع الصغير ليس هو من يديره ، حيث يعهد إلى شخص محترف لإدارته .

154-SMART

مواصفات الهدف الجيد

يشير كل حرف من حروف هذا المصطلح إلى أحد الشروط التي يجب أن تتوفر في الهدف الجيد وفيما يلي معنى كل حرف :

- أن يكون الهدف محدداً Specified .
- أن يكون الهدف قابلاً للقياس Measurable .
- أن يكون الهدف مقبولاً ضمن إستراتيجية المنظمة Acceptable .
- أن يكون الهدف واقعياً أي يمكن تحقيقه Realistic .
- أن يكون للهدف مدة زمنية محددة لإنجازه أي إطار زمني Time Framed .

155-Smart Terminals

الشاشات الطرفية الذكية

حاسبات إلكترونية تعمل كمحطات عمل شخصية ذات قدرة على المعالجة الآلية للمعلومات ، وبإمكان هذه الحاسبات أن تنقل المعلومات المخزونة لديها إلى حاسب مركزي أو بالعكس .

156-Social Class**طبقة اجتماعية**

قسم أو شريحة أو فئة من أفراد المجتمع تتصف بصفات وخصائص واحدة ، حيث نرى سلوكها وطباعتها وتصرفاتها في المجتمع متقارب جداً .

157-Social Cohesiveness**التماسك الاجتماعي**

صفة إيجابية تميز المنظمة ، أو جماعة العمل الفعالة ، أو فريق العمل الفعال ، وتعني ترابط وتلاحم أعضاؤها وتعاونهم وتكاتفهم معاً لإنجاز العمل وفق المطلوب ، وحبهم لبعضهم بعضاً ، حيث ينصهرون جميعاً في نسق اجتماعي واحد مترابط .

158-Social Goods**السلع الاجتماعية**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Public Goods

السلع العامة

159-Social Identify Theory**نظرية تحديد الهوية الاجتماعية**

تقوم هذه النظرية على فرضية أساسية مفادها : يسعى الإنسان الطبيعي إلى تحقيق صورة إيجابية وإنطباع حسن لنفسه لدى الآخرين الذين تربطه معهم علاقات مباشرة وغير مباشرة والمحافظة عليها ، وذلك من خلال تبنيه لسلوكات وإتجاهات تتماشى معهم .

160-Social Intelligence**الذكاء الاجتماعي**

هو التوازن بين الإدراك وبين النضج العاطفي ، فالإدراك هو فهم وإستيعاب ومعرفة ما يحتاجه الآخرون ، أما النضج العاطفي ، فهو القدرة على التحكم بالنفس والسيطرة على العواطف في التعامل مع الآخرين . والذكاء الاجتماعي هي إحدى صفات القيادة الإدارية والمدير الناجح .

161-Social Interaction**التفاعل الاجتماعي**

عملية إتصال تتم بين الأعضاء العاملين في المنظمة ، فتحدث بينهم تبادلاً للأفكار والقيم والعادات والإتجاهات والمشاعر ، مما يسهم في تطوير علاقات إجتماعية وإنسانية في ما بينهم ، فالتفاعل الاجتماعي الإيجابي الذي يحدث داخل المنظمات يساعد على عيش العاملين مع بعضهم بعضاً في جماعات وفرق عمل متآلفة متفاهمة متماسكة . ويعد التفاعل الاجتماعي في الوقت الحالي ظاهرة سلوكية تحاول المنظمات تنميتها وتقويتها ، لجعل المنظمة عشيرة واحدة تعمل بشكل منسجم ومتناغم ، كما فعلت ذلك المنظمات اليابانية عبر العديد من السنوات الماضية .

162-Social Marketing**التسويق الاجتماعي**

يقوم مفهوم التسويق الاجتماعي المعاصر على ثلاث ركائز أساسية هي ما يلي :

- البيئة هي مصدر العطاء يجب المحافظة عليها وحمايتها .
- المجتمع هو أساس البقاء فلولا قبوله لما قامت المنظمة ، لذلك يجب احترامه وتقديم النفع له والابتعاد عن كل شيء يضر به ، والعمل على تطويره .
- المستهلك (الزبون) هو أساس نجاح وربحية المنظمة ، وبالتالي يجب العمل على إشباع حاجاته ورغباته بأمانة وإخلاص وإدخال السعادة إلى نفسه وإعتباره شريكاً ، أي إشراكه في تقرير بعض جوانب المزيج التسويقي .

163-Social Mobility

الحركية الاجتماعية

تنقسم المجتمعات عادة إلى طبقات أو فئات اجتماعية تتدرج صعوداً من الأدنى للأعلى ، والطبقة الواحدة تضم أفراداً يتصفون بخصائص اجتماعية ذاتها . وبالتالي فالحركية الاجتماعية تعني انتقال الفرد بين الطبقات الاجتماعية إما صعوداً أو هبوطاً وفق متغيرات متعددة تختلف من مجتمع لآخر .

164-Social Needs

الحاجات الاجتماعية

خلق الإنسان بالفطرة اجتماعياً أي يعيش ضمن جماعات إنسانية ، وكونه كذلك فلديه حاجات اجتماعية يسعى لإشباعها منها على سبيل المثال : الحب ، الصداقة ، الانتماء ، القبول من الآخرين .

165-Social Order

الترتيب الاجتماعي

أحد مبادئ الإدارة " لفايول Fayol " الذي بموجبه يتم تحديد مكان معين ومحدد لكل من العاملين في المنشأة ، بحيث يكون معروفاً مكان عمل وتواجد كل فرد في المنظمة . ويقضي هذا الترتيب أن يكون هذا المكان مناسباً للفرد ومريحاً له .

166-Social Perception

الإدراك الاجتماعي

يشير معنى هذا المصطلح إلى الكيفية التي يدرك من خلالها الناس لبعضهم بعضاً ، أي كيف يفهم الإنسان الآخرين . ويتوقف هذا الإدراك على خصائص الفرد الإدراكية ، فمعرفة الشخص وإدراكه لذاته بشكل موضوعي يسهل عليه فهم الآخرين وبشكل موضوعي أيضاً .

167-Social Personality

شخصية اجتماعية

صاحب هذه الشخصية يجب التواصل والتعامل مع الآخرين ويسعى لأن يكون محبوباً ومحترماً من قبلهم، لذلك نراه عطوفاً ، ودوداً ، لطيفاً ، يعمل لكسب محبة وود الناس ، وبالتالي نجد معظم تصرفاته متوجهة نحو الصداقة مع الآخرين ومحاولة عدم إزعاجهم أو الإساءة إليهم .

168-Social Security

الضمان الاجتماعي

برنامج أو خطة يتم بمقتضاها دفع تعويض لكل من يعمل في منظمات الدولة أو القطاع الخاص كراتب شهري عندما يتقاعد من عمله ، أو يصاب بمرض أو إعاقة جسدية تحول دون مزاولته للعمل . هذا البرنامج يصدر عادة بموجب قانون أو تشريع حكومي يلزم المنظمات التقيّد بنصوصه . وقسط الإشتراك في الضمان يُغطى من قبل المنظمات والعاملين بنسب مئوية محددة ، وتفصيلات هذه البرامج تختلف من بلد لآخر . وتجيز بعض قوانين الضمان أن يُدفع للموظف أو العامل مبلغاً إجمالياً في نهاية خدمته بدلاً من الراتب الشهري .

169-Social Services Incentives

حوافز الخدمات الاجتماعية

- ويُطلق عليها بعضهم التعويضات أو الحوافز غير المباشرة ، بسبب أن الأفراد يحصلون عليها عن طريق غير العمل . ويقصد بحوافز الخدمات الاجتماعية تلك التي تشبع حاجات ذاتية لدى العاملين ، وتشعرهم أن الإدارة تراعى مصالحهم الشخصية ، وتساعدهم على حل مشاكلهم الخاصة . وتشمل الحوافز الاجتماعية خدمات تقدمها المنشأة للعاملين دون مقابل أو بمقابل بسيط ، وأهم هذه الخدمات ما يلي :
- توفير مستلزمات المعيشة عن طريق إنشاء جمعية تعاونية إستهلاكية في المنشأة ، يمكن للعاملين شراء احتياجاتهم اليومية من خضار ولحوم وخبز... الخ منها بسعر التكلفة .
 - مساعدة العاملين على إيجاد المسكن المناسب .
 - إنشاء صندوق للإدخار يساهم فيه العاملون والمنشأة ، وهذا الصندوق يمنح قروضاً وإعانات للعاملين في حالة المرض أو الزواج أو الولادة... الخ .
 - تقديم خدمات طبية للعاملين .
 - تقديم خدمات ثقافية للعاملين عن طريق إنشاء مكتبة .
 - تنظيم رحلات سياحية وحفلات اجتماعية ترفيهية .

170-Social Skill

المهارة الاجتماعية

قدرة يمتلكها الإنسان تمكنه من التواصل والتفاعل الإيجابي مع الآخرين وبناء علاقة إيجابية معهم ، وتتكون من التوازن النفسي الداخلي وعدم التناقض ، والإحساس بالآخرين ، وإدراكهم ، وفهمهم والشعور بهم . ويحتاج هذه المهارة كافة المديرون في كافة المستويات الإدارية وموظفو العلاقات العامة بشكل خاص .

171-Social System School

مدرسة النظام الاجتماعي

هي إحدى نظريات الإدارة تنسجم أفكارها إلى حد كبير مع أفكار المدرسة السلوكية ، ويعتبر المفكر الأمريكي "شستر بارنارد Chester Barnard" رائد هذه النظرية التي اعتمدت على علم النفس ،

والإجتماع مركزة على تكامل جماعات العمل في نظام إجتماعي تعاوني واحد متكامل ، تتغلب المنظمة بموجبه على القيود المادية المؤثرة في سلوك الأفراد . وعليه فهذه المدرسة ترى المنظمة على أنها نظام تعاوني يوجد بداخله أفراداً متحدين متعاونين ، تحدث بينهم إتصالات مستمرة ، ولديهم رغبة في تحقيق أهداف مشتركة لذلك ترى هذه النظرية :

- الإنسان العامل مخلوق إجتماعي قادر على التكيف ، وهو فرد يعمل ضمن جماعة عمل يتأثر بسلوكها .
- داخل التنظيم الرسمي يوجد تنظيمات غير رسمية يجب التعاون معها .
- المعاملة الإنسانية ضرورية للعاملين .
- الخوافز المادية إلى جانب المعنوية .
- القيادة ديمقراطية ويجب أن تكون مقبولة من المرؤوسين .
- صنع القرار محور العمل الإداري للمديرين ، ويجب مراعاة إنعكاسه على الجانب الإنساني في العمل .
- التخصص شيء أساسي في العمل دون المغالاة فيه .
- ضرورة توفر شبكة إتصالات لتسهيل التعاون والتفاعل بين العاملين .

172-Socialization

التكيف الاجتماعي

برنامج عمل تصممه إدارة الموارد البشرية في المنظمات عادة ، من أجل تخفيف جوانب القلق والتوتر التي تصاحب الأفراد عندما ينضمون إلى بيئة عمل جديدة وعمل جديد ، من أجل جعلهم ينسجمون تدريجياً مع هذه البيئة الجديدة التي إنضموا إليها . وبالتالي فالتكيف الاجتماعي هو جزء من برنامج التأهيل الأولي ، الذي تعده المنظمات للعاملين الجدد الذي جرى تعيينهم لديها مؤخراً .

173-Sociological Department

الإدارة الاجتماعية

إدارة أنشأتها مؤسسة فورد (FORD) لصناعة السيارات عام 1900 في الولايات المتحدة الأمريكية ، وكانت مهمتها آنذاك وضع وتنفيذ سياسات أفراد خاصة بالعاملين لديها ، من أجل تحسين أوضاع العمال الصحية ، وظروف ومناخ العمل المادي داخل المصنع ، وتدريبهم ، والعناية بهم . لقد كان إنشاء هذه الإدارة إستجابة لظهور مفهوم تحسين أوضاع العمال في الصناعة "IndustrialWelfar" في كل من الولايات المتحدة الأمريكية ، وبريطانيا ، وألمانيا . لقد كان ذلك إعلان لمولد إدارة سميت بعد ذلك بإدارة الأفراد " Personnel Management " التي تطور مفهومها ودورها وتسميتها مع مرور الزمن إلى أن أصبح يطلق عليها مسمى إدارة المورد البشرية Human Resource Management في الوقت الحاضر .

174-Socio-Metric Scales**المقاييس السوسيومترية**

تعمل هذه المقاييس على قياس العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعات ، وذلك من خلال جمع بيانات ومعلومات تتعلق بالتفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة ، ومن ثم تحليلها وإستخلاص النتائج منها . فعلى سبيل المثال يُطلب من عضو الجماعة أن يرتبط بعلاقة أو يشترك في نشاط مع بعض أعضاء الجماعة التي ينتمي إليها يختارهم هو بنفسه ، ويوضح لماذا إختارهم ورفض الباقين .

175-Sociometric Work Group**جماعة عمل متوافقة اجتماعياً**

يشير معنى هذا المصطلح إلى جمع الأفراد الذين يرغبون في العمل معاً في جماعة عمل واحدة ، حيث ثبت بأن هذا التوافق يؤدي إلى رفع إنتاجية أعضاء الجماعة .

176-Soft Goods**السلع السريعة التلف والناعمة**

يطلق هذا المصطلح على السلع الحساسة التي هي سريعة العطب كالزجاج ، ومنتجات الألبان ، كذلك يطلق على السلع الناعمة الملمس كالأقمشة والمنسوجات .

177-Soft Job**الوظيفة السهلة**

هي العمل الذي تكون مهامه بسيطة وغير معقدة ، وحجم مسؤولياته قليلة ، وهي التي لا يحتاج أداؤها إلى مهارة عالية .

178-Soft Selling**البيع السهل**

سهولة إقناع الزبون المحتمل بشراء السلعة (أو الخدمة) ، ويستخدم هذا المصطلح أيضاً للإشارة إلى انخفاض مستوى المنافسة في السوق مما يجعل من بيع المنتج والترويج له سهلاً .

179-Sole Agent**الوكيل الوحيد**

أحد قنوات التوزيع أو التسويق ، وهو الشخص أو المنشأة الوحيدة التي يسمح لها المنتج ببيع سلعته في منطقة جغرافية معينة ، بمعنى أنه لا يجوز لشخص آخر أن يقوم ببيع وتوزيع السلعة أو الخدمة فيها ، وبالتالي فهذا الوكيل هو الوكيل المعتمد الحصري الوحيد المخول من قبل المنتج بتسويق سلعته أو خدمته .

180-Sole Business Project**مشروع أعمال فردي**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Sole Proprietorship Business

مشروع أعمال ذو ملكية فردية

181-Sole Proprietorship Business**مشروع أعمال (منشأة) ذو ملكية فردية**

يقوم بتأسيس هذا المشروع (المنشأة) الفردي شخص واحد ، الذي يمدّه بحاجته من المال ويدير أعماله بنفسه ، وهو صانع القرار الوحيد فيه ، والمسؤول مسؤولية كاملة عن نتائج أعماله (الربح والخسارة) ، وهذه المسؤولية غير محدودة ، أي تطلّ ممتلكاته المنقولة وغير المنقولة في حالة إشهار إفلاسه . وعندما يتوفى مالكة لا يجوز ممارسة نشاطه إلا بترخيص جديد باسم مالك آخر . ويكون حجم أعماله وعدد العاملين فيه في العادة ليس كبيراً ، ويتصف العمل فيه بالبساطة وعدم تعقيد الإجراءات ، وإجراءات تأسيسه ليست معقدة .

182-(SOS) Stock Classification

تصنيف المخزون حسب موسمية استخدامه

هو أحد الأساليب المستخدمة في مجال تصنيف المواد في المستودعات ، بموجبه تقسم المواد إلى مجموعات حسب موسمية شرائها واستخدامها ، فهناك مواد ومستلزمات تشتري بشكل مستمر طوال السنة ، في حين مواد أخرى تشتري في فترة معينة من السنة (موسمية) . بناءً عليه يمكن تصنيف المخزون هنا وفق ما يلي :

- مجموعة المواد التي تشتري بشكل موسمي Seasonal .
- مجموعة المواد التي تشتري بشكل مستمر Off-Season .

183-Source of Competitive Advantage

مصدر الميزة التنافسية

الميزة التنافسية في مفهوم التسويق المعاصر هي الشيء المتميز (منتج ، خدمة ... الخ) الذي ستقدمه المنظمة إلى المستهلكين والسوق ، بحيث لن يكون بإمكان المنافسين تقديم مثله لفترة من الزمن . والمصدر هنا يعني الموارد أو الجوانب الداعمة مثل : مهارات بشرية متميزة ، القدرة على الابتكار والتحديث ، التحسين المستمر ، تقنية عالية المستوى ... الخ ، التي تمتلكها المنظمة ، التي بوساطتها سيتم تشكيل وخلق الميزة التنافسية ، فالمنظمة التي لا تمتلك مثل هذه الموارد الداعمة المتميزة عن الآخرين ، لن يكون بمقدورها خلق ميزة تنافسية لنفسها .

184-Sovereignty of Consumer

سيادة المستهلك

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Buyers Market

سوق المشتريين

185-Sovereignty of Producer

سيادة المنتج

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Sellers Market

سوق البائعين

186-Span of Apprehension**نطاق الفهم**

يمثل الحد الأقصى لما يستطيع الفرد إدراكه وإستيعابه من معلومات ، موضوعات .. الخ تعرض عليه أو يطلع عليها في ذات الوقت ، وذلك إدراكاً صحيحاً . ويتسع هذا المدى أو يضيق ، وذلك حسب مدى ذكاء الإنسان ، وظروفه النفسية والذهنية التي هو فيها عند الإطلاع أو العرض ، وكذلك ظروف البيئة المادية المحيطة بالموقف الذي هو بصدد إستيعابه فالضوضاء مثلاً تؤثر سلباً في الإستيعاب ، وكذلك وضوح الموقف .

187-Span of Authority**نطاق السلطة الرسمية**

يقصد بنطاق السلطة الرسمية أن الحق في صنع القرار وحرية التصرف والقوة في إصدار الأوامر للآخرين وإلزامهم بتنفيذها ، يكون كبيراً وواسع المجال في قمة الهرم التنظيمي ، ويقل ويضيق كلما إتجهنا من القمة إلى القاعدة ، والعكس من ذلك صحيح . فالمدير العام يعتبر منبع السلطة الرسمية داخل المنظمة بموجب القانون أو نظامها الداخلي ، فهو صاحب السلطة الأساسية فيها ، له الحق في إصدار الأوامر للجميع ، وصنع قرارات ملزمة لكافة الأعضاء داخل المنظمة ، والنتيجة هي أن نطاق السلطة الرسمية يكون عريضاً في قمة الهرم التنظيمي ، ويضيق كلما نزلنا بإتجاه قاعدته .

188-Span of Control**نطاق الرقابة والإشراف**

هو عدد الإدارات أو الرؤوسين أو الوحدات الإدارية التي يمكن أن يشرف عليهم مدير واحد وفي أي مستوى إداري بقدر عالي من الكفاءة والفاعلية . وتقوم فلسفة هذا المبدأ على فكرة أساسية مفادها : أن قدرة المدير الحيوية على الرقابة والإشراف والتوجيه الفعال لها حدود ، حيث من الضروري تحديد عدد الرؤوسين الذين يمكن أن يشرف عليهم بفاعلية . وتجدر الإشارة هنا إلى أنه لا يوجد عدد غمطي لنطاق الرقابة ، فهو يختلف من مدير إلى مدير آخر حسب مستواه الإداري ، وإمكاناته ، وخبرته ، وطبيعة عمل الوحدة الإدارية التي يرأسها في ما إذا كانت صعبة أم سهلة ، وحجم العمل فيها ، ومدى كفاءة الرؤوسين. فعلى سبيل المثال إذا كان حجم العمل كبيراً وصعباً سنجد أن المدير ليس بإستطاعته الرقابة والإشراف على عدد أكبر من الرؤوسين والعكس صحيح ، أي يتوجب أن يكون نطاق رقابته ليس كبيراً بسبب كبر حجم العمل وصعوبته .

189-Span of Management**نطاق الإدارة**

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Span of Control

نطاق الرقابة والإشراف

190-Span of Time**نطاق الوقت**

مصطلح يستخدم في مجال إدارة الوقت (T.M) ويعبر عن المدة أو الفترة الزمنية المحددة أو المخصصة لإنجاز مهمة أو عمل أو خطة ما . كأن نقول مثلاً يحتاج قراءة البريد الوارد من قبل المدير العام والتأشير عليه مدة (50) دقيقة يومياً ، فهذه الدقائق الخمسون تشير إلى نطاق الوقت الذي يجب أن تنجز فيه قراءة البريد والتأشير عليه من قبل هذا المدير .

191-Special Drawing Rights (SDR)**حقوق السحب الخاصة**

ويطلق عليها أيضاً مسمى "الذهب الورقي" وهي نوع معين من السيولة النقدية الدولية يقوم بإنشائها صندوق النقد الدولي ، ويوزعها على أعضائه بنسب حصصهم في الصندوق .

192-Special Environment**بيئة خاصة**

تمثل المتغيرات البيئية الخارجية التي تؤثر حصراً وبشكل مباشر في نشاط المنظمة مثل : زبائنها ، الموردون لإحتياجاتها من المواد والمستلزمات ، النقابة المهنية ، المنافسون في السوق ... الخ .

193-Special Goods**السلع الخاصة**

تتصف هذه السلع وتسويقها بالخصائص التالية :

- مواصفاتها فريدة أي غير متوفرة في السلع المماثلة لها .
- تضفي على مستهلكها الإنفرادية والخصوصية (لا يمكن لأي مستهلك شراءها إلا القليل) .
- سعرها عالي .
- هامش ربحها عالي .
- لا توجد تشكيلة سلعية منها .
- يشتريها نوع معين من المستهلكين ولا يستبدلوها بسهولة .
- منافذ توزيعها قليلة جداً .

194-Specialization**التخصص**

هو أحد الركائز الاقتصادية والإدارية المطبقة في ميدان العمل والإقتصاد ، ويقوم على مبدأ التكرار الذي يشمل أموراً لا حصر لها مثل : تكرار أداء مهمة أو عمل كامل أو جزءاً منه أو منها ، وتكرار إنتاج سلعة ما كالسيارات ، أو تكرار أداء خدمة كالفنادق أو النقل ... الخ . والغاية من التخصص هي : زيادة المهارة بسبب التكرار ، والمهارة بدورها تُسرّع من زمن إنجاز العمل ، وترفع من مستوى جودته ، وتخفّض من تكلفة التشغيل من خلال قلة عدد الأخطاء .

195-Specialized Machine**آلة متخصصة**

هي التي تؤدي عملية تصنيعية واحدة وبشكل متكرر ، فقد تنتج سلعة كاملة أو جزءاً من سلعة .

196-Specified Training

التدريب المحدد

ويسميه بعضهم بالتدريب الخاص وهو عكس التدريب العام General Training ، ويهدف إلى إعداد برامج تدريب تخدم طبيعة العمل وإحتياجاته في منظمة معينة دون غيرها ، وبالتالي فهو يسعى إلى تزويد العاملين في المنظمة بمعارف ومعلومات ومهارات خاصة يحتاجها العمل والعاملين فيها . إذاً في ظل التدريب المحدد يُحدد مضمون البرنامج التدريبي بما يتماشى مع حاجات المنظمة الخاصة بها التي ليس لها علاقة بالمنظمات الأخرى ، وهذه البرامج تكون مكلفة إذا طُلب من مراكز التدريب المتخصصة تصميمها وتنفيذها بشكل خاص لها .

197-Specifications Certificate

شهادة المواصفات (المنشأ)

وثيقة معتمدة تصدر عن جهة رسمية مفوضة ، توضح مواصفات البضاعة محل التعامل (البيع والشراء) ، وتصدر عادة من بلد البائع أو المنتج ، وتعتبر هذه الوثيقة أساسية ومطلوبة في غالبية الدول في عمليات الإستيراد من الخارج .

198-Specimen of Signature Card

بطاقة نموذج توقيع

بطاقة يوقع عليها فاتح الحساب في المصرف عدة مرات ، لتكون نموذجاً معتمداً لتوقيعه لديه .

199-Speculative Buying

الشراء للمضاربة

يمثل هذا الشراء أحد سياسات الشراء التي تشتري المواد والمستلزمات بكميات كبيرة تتعدى حاجة المنظمة المستقبلية منها ، تأسيساً على هدف هو أن تحقق ربحاً نتيجة شرائها بالسعر الحالي أو الجاري ، لارتفاع أسعارها مستقبلاً ، فالفرق بين السعر المستقبلي والسعر الجاري يمثل الربح .

200-Spider Net Strategy

إستراتيجية شبكة العنكبوت

إستراتيجية مشتركة تنتهجها مجموعة من المنظمات الصغيرة الحجم ذات الإمكانيات المحدودة ، بموجبها تنفذ شبكة من المشاريع المشتركة بينها لتحقيق أهدافاً واحدة مشتركة أيضاً . وتلجأ هذه المنظمات لهذا النوع من الإستراتيجيات لحماية نفسها من المنظمات الكبيرة التي تسعى إلى السيطرة عليها أو تصفية أعمالها ، فموجب هذا التجميع لإمكاناتها وجهودها ، يمكنها الصمود أمام المنظمات الكبيرة وتدافع عن بقائها وكيانها .

201-Spin off Strategy

إستراتيجية الانفصال

يشير مضمون هذه الإستراتيجية إلى قيام شركة تمتلك عدة وحدات أعمال بإعطاء إحداها الإستقلال المالي والإداري ، وإصدار أسهم جديدة لها . والغاية من ذلك إعطاء الشركة الأم فرصة لوحدة الأعمال المنفصلة عنها حرية العمل والتصرف والتركيز على نشاطها وتقويته .

202-Split -Halves Method أسلوب تقييم الاختبار ذو الشقين

أسلوب يُستخدم في مجال تقييم الاختبارات بموجه يُجزأ الاختبار إلى شقين ، حيث تقارن النتائج في الجزء الواحد مع النتائج المحققة في الجزء الآخر ، وعندما تكون النتائج متقاربة في الشقين يُحكم على سلامة الاختبار .

203-Spot Exchange Rate سعر الصرف الآني

ويسميه بعضهم بسعر الصرف عند التسليم الفوري ، وهو السعر الذي تتم على أساسه عمليات صرف العملة الأجنبية التي تنفذ عند عقدها (عند بيعها وشرائها) .

204-Squirrel -Strategic Management Approach مدخل السنجاب في الإدارة الإستراتيجية

أحد مداخل الإدارة الإستراتيجية ويقوم على مفهوم مفاده : أن إختيار المنظمة للإستراتيجية الأفضل يقوم على أساس توافقها مع إمكاناتها الحالية والمستقبلية ، بمعنى أنه يتوجب عليها تحليل ودراسة بيئتها الداخلية ومواردها وتحديد جوانب القوة والضعف لديها ، حيث في ضوء نتائج التحليل يتم إختيار الإستراتيجية المناسبة لقدراتها وطاقاتها ، وبالتالي فإختيار الإستراتيجية في هذه الحالة قائم على أساس الواقعية . وسمي المدخل بالسنجاب كناية عن أن السنجاب عندما يتسلق شجرة ما من الأسفل للأعلى ، يكون على دراية ومعرفة بفروعها وأغصانها .

205-Stale Check شيك متقادم

هو الشيك الذي لم يقدمه صاحبه للصرف خلال المدة المسموح بها لصرفه قانوناً .

206-Stable Environment بيئة مستقرة

هي البيئة التي تكون درجة التغير وسرعته في متغيراتها بطيئة ، وعند حدوث هذا التغير فإن إتجاهات هذه المتغيرات تكون على وتيرة واحدة بإتجاه واحد ، أي أن درجة التجانس بينها عالية ، كما أن عددها المؤثر في نشاط المنظمات محدود ، وتكرار حدوث التغير متباعد زمنياً ، وهذا ينتج عنه أن القوى الضاغطة في هذه البيئة قليلة . في ضوء ذلك يمكن القول أن هذه الصفات تضي على هذه البيئة الإستقرار الذي ينتج عنه قلة المشاكل .

207-Stable Personality شخصية مستقرة

ويسمىها آخرون بالشخصية المتوازنة التي يتصف صاحبها بهدوء الأعصاب ، حيث لا يمكن إثارة بسهولة ، وبالتالي فهو هادئ وذو مزاج مستقر غير متقلب بشكل سريع ، ويمكن الاعتماد عليه والتفاهم معه ، ويستوعب الأمور بشكل جيد بعد دراستها ، لذلك لا يتصرف إلا بعد تفكير .

208-Stability Strategy

إستراتيجية الإستقرار

تقوم هذه الإستراتيجية على فلسفة عدم إحداث تغييرات جذرية أو جوهرية في أهداف وخطط المنظمة الحالية ، وينصح بإستخدامها أو إتباعها من قبل المنظمات الناجحة في أعمالها ولا تواجه تحديات في البيئة التي تعمل فيها حالياً وللفترة القادمة ، حيث تتصف بيئتها بطابع الإستقرار .

209-Staff Authority

السلطة الإستشارية

بموجب هذه السلطة يحق لصاحبها إصدار تعليمات وتوجيهات على سبيل النصح والمشورة . وتكون غير ملزمة التنفيذ من الآخرين . وتعتبر شيئاً ضرورياً بالنسبة للسلطة التنفيذية ، حيث تقدم لها المشورة الفنية اللازمة قبل صنع القرارات . والسلطة الإستشارية قد يكون صاحبها فرداً ويطلق عليه تسمية "مستشار" أو وحدة إدارية ، وعادة تكون هذه السلطة قريبة من الإدارة العليا والمدير العام ، وهذا لا يمنع من وجودها في مستوى إداري أدنى إن تطلب الأمر . وتظهر السلطة الإستشارية بشكل أكثر كلما كبر حجم المنظمة .

210-Staff Manager

مدير إستشاري

هو المدير الذي يصنع قرارات تسهم بشكل غير مباشر في تحقيق أهداف وإستراتيجية المنظمة ، فقراراته قرارات تدعم عمل المديرين أصحاب السلطة التنفيذية كمدير الإنتاج ، التسويق ، المالي ... الخ ، حيث تأخذ طابع النصح والإرشاد والتوجيه فقط دون الإلزام ، كقرارات مدير الشراء والتخزين مثلاً .

211-Staffing

تكوين (تشكيل) المورد البشري (قوة العمل)

مصطلح أطلق على ذاك النشاط المركب والمتكامل الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية في المنظمات ، حيث من خلاله تتمكن المنظمة من أن تحصل على حاجتها من الموارد البشرية (وعلى إختلاف أنواعها) وفق مهارات ، وقدرات ، وخبرات محددة ، ومعرفة ، وإلمام علمي معين ، لتتوافق مع متطلبات الوظائف لديها . ولتحقيق ذلك تمارس إدارة الموارد البشرية الأنشطة التالية : تصميم وتحليل الوظائف لمعرفة المواصفات المطلوبة في الموارد البشرية ، تخطيط الموارد البشرية لمعرفة الكم والنوع المطلوبين منها ، إستقطابها من سوق العمل ، وإختيار أفضلها من أجل التعيين ، ثم تدريبها وتأهيلها بشكل أولي لإستلام أعمالها . إذاً هذه الأنشطة الفرعية عبارة عن سلسلة متكاملة مترابطة من الوظائف من خلالها تحصل المنظمة على إحتياجاتها من الموارد البشرية . ونود الإشارة إلى أن بعض المتخصصين في هذا المجال لا يدخلون نشاط التأهيل الأولي في هذه السلسلة .

212-Stakeholders

أصحاب المصالح و العلاقة بالمنظمة

يقصد بأصحاب المصالح ، شريحة المستفيدين من المنظمة وأيضاً المتعاملين معها الذين لهم تأثير فيها ولها تأثير فيهم . وتكون هذه الشريحة من : أصحاب المنظمة (المساهمون) ، الموردون ، الزبائن ، الحكومة ، المنظمات الخيرية ، منظمات حماية البيئة ، المصارف ، النقابات ، الموارد البشرية العاملة في المنظمة . وتؤكد الإدارة المعاصرة اليوم على ضرورة تلبية إدارات المنظمات لحاجات أصحاب العلاقة وتحقيق الرضى لديهم.

213-Standard Allowance

السماح المعياري

هو التجاوز أو الانحراف (كمية ، قيمة ، جودة ... الخ) المسموح به خلال فترة زمنية محددة للأداء أو النشاط الفعلي . فعلى سبيل المثال يمكن القول أنه مسموح به أن تكون هناك وحدة إنتاجية معينة لكل / 2000 / وحدة منتجة ، أو يسمح لأمين مكتبة فقدان 0.5% من إجمالي عدد الكتب الموجودة فيها في السنة وهكذا .

214-Standard Hour

الساعة المعيارية

كمية العمل المطلوب إنجازها بمستوى جودة معين وبمستوى تكلفة محدد من فرد ، أو وحدة إدارية ، أو نشاط ... الخ في ساعة عمل رسمية واحدة ، وبالتالي تعتبر هذه الساعة معياراً زمنياً .

215-Standard Quality

الجودة المعيارية

ويسمى بعضها بعضهم بالجودة القياسية وتعني ، مدى مطابقة جودة السلعة المنتجة أو الخدمة المقدمة للزبون ، لمعايير مواصفات الجودة المحددة لإنتاجها بشكل مسبق ، وتحدد عادة في التصميم الهندسي للمنتج (أو الخدمة) . وعليه فعندما نقول بأن المنتج متوفر فيه الجودة المعيارية ، فهذا يعني بأنه مطابق لمواصفات الجودة المحددة .

216-Standardization of Organization

قياسية التنظيم

تعني مدى الآلية والتناسق في أداء فعاليات المنظمة ، ودرجة اعتماد هذا الأداء على معايير ومقاييس نمطية . وبالتالي فكلما كانت المقاييس متعددة وكثيرة ومحددة ومعتمدة ، زادت درجة آلية العمل وأدائه في المنظمة واتجه إلى النمطية .

217-Standards

معايير

هي ترجمة تفصيلية للأهداف التي يتوجب تحقيقها أو إنجازها ، وبالتالي فهي توضح ما هو مطلوب أداءه سواء من المنظمة ككل ، أو من الوحدات الإدارية ، أو من الأفراد . إذاً يمكن القول أن المعايير هي بمثابة مقاييس يتم مقارنة الإنجاز أو الأداء بها ، لتحديد هل تم تنفيذ ما هو مطلوب أم لا ، وتحديد في ما إذا كان

هناك إنحراف سلبي ، أم إيجابي . وللمعايير أنواع أشهرها : الكمية ، الجودة ، الزمن ، التكلفة ، الربح الخ .

معايير تقييم أداء العاملين 218-Standards of Performance Appraisal

هي الموازين التي يتم من خلالها تقييم أداء وسلوك الفرد في عمله ، وهي تمثل ما يتوجب عليه تحقيقه ، وما يتوجب أن يتحلى به أداؤه وسلوكه أثناء العمل ، وذلك خلال فترة زمنية محددة ، وتنقسم المعايير إلى قسمين :

الأول: الصفات أو الخصائص الشخصية مثل الإعتماذية ، الولاء ، التعاون ، القدرة على حسم الأمور والتصرف . إن مدى توفر هذه الصفات لدى الفرد مؤشر على مستوى أدائه وسلوكه . إن نتائج التقييم بوساطة هذه الصفات لا تتصف بطابع الدقة والموضوعية ، فهي أشياء غير ملموسة يعود تقديرها للمقيم ، وبالتالي فهناك احتمالية لوجود ذلك .

الثاني : الأهداف وتمثل ما هو مطلوب إنجازه من قبل الفرد خلال فترة زمنية معينة ، حيث عن طريق مقارنة نتائج أدائه أو ما حققه من إنجاز مع الأهداف يتحدد مستوى كفاءته . ويقاس إنجاز الأهداف بمقاييس كمية ، وجودة ، وتكلفة ، وزمن ، فعلى سبيل المثال عدد الأخطاء تعبير عن معيار الجودة .

الائتفاقات المصرفية الائتمانية الجاهزة 219-Standby Credit Agreement

من خلال هذه الائتفاقات التي يجريها المصرف مع عملائه ، يتعهد بدفع وسداد قروض ممنوحة لعملائه من قبل أطراف أخرى .

المجتمع الإحصائي 220-Statistical Population

يمثل جميع مفردات الظاهرة التي تجري بحثها ودراستها ميدانياً ، فمثلاً إذا كنا ندرس ظاهرة التدخين في المنظمة ، إذاً فالمجتمع الإحصائي لهذه الظاهرة هم جميع العاملين فيها ذكوراً وإناثاً ، ومن كافة المستويات الإدارية .

الضبط الإحصائي للجودة 221-Statistical Quality Control

تطبيق المبادئ والأساليب الإحصائية في جميع مراحل تصنيع السلعة أو تقديم الخدمة ، بهدف إكتشاف الانحرافات عن الموصفات المحددة للسلعة أو الخدمة ، وإظهار ضرورة إتخاذ إجراءات علاجية لتصحيح هذه الانحرافات ، ويتصف الضبط الإحصائي للجودة بطابع الإستمرارية .

نموذج الإنتاج الياباني المقتبس 222-Stereotyped Model of Japanese Production

يعبر هذا المصطلح عن غط تصميم الإنتاج وتنظيم العمل المستخدم داخل المنظمات الإنتاجية الصناعية في دول أوروبا الغربية وأمريكا الشمالية والمأخوذ عن النمط الياباني . فبعد النجاح الذي حققه هذا النموذج

في المنظمات اليابانية ، دفع المنظمات الغربية إلى دراسته ومن ثم تكييفه ليصبح بالإمكان إستخدامه لديها ، ويتصف النمط الياباني المذكور أعلاه بثلاث خصائص رئيسة هي ما يلي :

- المرونة .
- الرقابة على الجودة .
- تخفيض التكلفة عن طريق الحد من الهدر والضياع في إستخدام الموارد إلى أدنى حد ممكن .

223-Stimuluses of Marketing

المثيرات التسويقية

هي العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك وصنع قراره الشرائي ، وهي كثيرة يمكن ذكر أهمها في ما يلي: مستوى الدخل ، الأسرة ، العادات الإجتماعية ، الثقافة ، السعر ، جودة المنتج ، المكان ، الترويج ، كمية الشراء ، المحل التجاري ، العلامة التجارية ، العمر ، الجنس ، الإتجاهات ، مدى إلحاح الحاجة ، نمط المعيشة . فهذه العوامل أو المثيرات تتفاعل جميعها لدى المستهلك لكي يصل إلى قراره الشرائي .

224-Stock

سهم

يمثل السهم حصة واحدة من رأسمال الشركة المساهمة ، التي يتكون من عدد كبير من الأسهم ، التي تطرح للجمهور والإكتتاب عليها ، الذي يعتبر عملية إستثمار لرؤوس الأموال ، فحامل السهم هو مالك ويتقاضى أرباحاً عن أسهمه ، عندما تحقق الشركة أرباحاً في نهاية العام . والسهم نوعان : سهم عادي وسهم ممتاز ، وتجدر الإشارة إلى وجود معنى آخر لهذا المصطلح وهو المخزون .

225-Stock

مخزون

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Inventory

226-Stock-Bonds Allotment

تخصيص الأسهم والسندات

عملية يتم من خلالها تحديد أنصبة المكتتبين في الأسهم والسندات بعد إنتهاء فترة الإكتتاب وفتح الطلبات .

227-Stock Certificate

شهادة الأسهم

وثيقة تصدرها الشركة تثبت فيها ، عدد الأسهم التي يملكها المساهم ، وأرقامها ، ومجموع قيمتها الإسمية .

228-Stock Control

رقابة المخزون

هي عملية المتابعة والتدقيق على مستويات المخزون الذي تحتاجه المنظمة من المواد والمستلزمات ، فهي تتابع مستوى المخزون الاحتياطي ، ومستوى إعادة طلب الشراء ، ومستوى التخزين الأقصى . كما تتابع حركة دوران المخزون من كل صنف ، لمعرفة الأصناف الراكدة كي يتم التخلص منها .

229-Stockholders

حملة الأسهم

هم الأفراد الذين يكتتبون (يشترون) على الأسهم المالية في الشركات المساهمة ، من أجل استثمار أموالهم فيها ، ويشكل مجموعهم ملاكها ، أو أصحاب رأس مالها ، كما يشكلون جمعيتها العمومية ، التي هي المسؤولة عن وضع إستراتيجيتها وسياساتها العامة ، ومسؤوليتهم محصورة فقط في قيمة أسهمهم ، التي يمكنهم بيعها في أي وقت في السوق المالي .

230-Stockless Production

الإنتاج بدون تخزين

يقصد به عدم وجود مخزون سلعي (سلع منتهية الصنع) في المخازن ، ويمكن تحقيق ذلك إما عن طريق الإنتاج حسب الطلب ، حيث يحول المنتج بعد تصنيعه مباشرة إلى الزبون ، أو من خلال تفعيل النشاط التسويقي بشكل كل ما يُنتج يباع فوراً للسوق ، وهذا صعب تحقيقه إلا في حالات إستثنائية منها مثلاً أن المنتج جديد وهناك طلب كبير عليه .

231-Stock Leverage Buyout

شراء الأسهم بالمدىونية

تعبر عملية الشراء هذه عن قيام شركة بإصدار سندات بفائدة ، من أجل إستخدام حصيلتها في شراء أسهمها المتداولة في السوق المالي . ويعتبر هذا الشراء مصدر تمويل مالي بديل عن الإقتراض من المصارف ، حيث تكلفته أقل .

232-Stock Market

سوق الأسهم

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Financial Market

السوق المالي

233-Stock of Exchange

البورصة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Financial Market

السوق المالي

234-Stock Out Cost

تكلفة نفاد المخزون

تمثل هذه التكلفة العبء المالي الذي ستتحمله المنظمة والنتاج عن نفاد المخزون ، ويمكن تلخيصها بما يلي:

- تكلفة توقف العمل (رواتب وأجور دون مقابل ، إهلاك آلات ، مصاريف إدارية ... الخ) .
- خسارة زبائن وإضعاف القدرة التنافسية بسبب عدم توفر السلعة .
- احتمال شراء مواد بصفة عاجلة بسعر وتكاليف أعلى بسبب سرعة الحاجة .

235-Stock Private Placement

تخصيص الأسهم الخاص

يشير معنى هذا المصطلح إلى حصر حق تملك الإصدارات الجديدة للأسهم التي تصدرها الشركات المساهمة ، بمجموعة المستثمرين الداخليين ، وقد يكون جزئياً أي لنسبة محددة من المجموع الكلي للإصدار ، أو كلياً .

236-Stock Public Placement

تخصيص الأسهم العام

يشير معنى هذا المصطلح إلى طرح أسهم الشركة المساهمة للإكتتاب العام عليها ، ويحدث عادة عند تأسيس الشركة ، وهذا لا يمنع من إستخدامه من قبل الشركات القائمة (أي ليست جديدة) .

237-Stock Record Card

بطاقة تخزين الصنف

هي إحدى الأدوات المستخدمة في مجال الرقابة على حركة المخزون والجرد المخزني ، حيث يخص لكل صنف أو مادة بطاقة خاصة به أو بها يدون عليها إسمه ، ورقمه ، ورمزه ، ومستويات تخزينه . كما يدون عليها الكميات الداخلة من الصنف إلى المخزن والمنصرف منها والرصيد المتبقي مع التواريخ ، فالرصيد يمثل الكمية التي يجب أن تكون موجودة فعلياً في المخزن .

238-Stock Secondary Market

سوق الأسهم الثانوي

هو سوق مالي يجري فيه تداول الأسهم المُصدرة سابقاً (أي ليست جديدة) ، حيث يقدم لأعضائه تسهيلات تساعدهم على تداول الأوراق المالية ، ولا يسمح بالتداول في هذا السوق إلا للأعضاء فيه ، لذلك تعتبر المقاعد التي يخصصها السوق لهؤلاء الأعضاء أصولاً ذات قيمة عالية جداً . وتختص هذه السوق بشكل خاص بتداول الأسهم العادية للشركات الخاصة ، فيما تمتنع عن التداول بكم كبير من السندات .

239-Stock Turnover Rate

معدل دوران المخزون

ويسميه بعضهم بمعدل دوران البضاعة ويشير معناه إلى عدد مرات دوران المخزون السلعي في السنة (حركة دخول وخروج البضاعة من المخازن) ويقاس عن طريق :

صافي المبيعات ويقاس المتوسط عن طريق بضاعة أول المدة + بضاعة آخر المدة

2

متوسط المخزون بسعر البيع

وتجدر الإشارة إلى أن ارتفاع هذا المعدل ، هو مؤشر لفاعلية نشاط المنظمة .

240-Stock Turnover Ratio

معدل دوران السهم في السوق المالي

يقاس هذا المعدل عن طريق :

عدد الأسهم المتداولة خلال العام $\times 100$

عدد الأسهم المكتتب بها في نهاية العام

يشير هذا المعدل إلى مدى إقبال المتعاملين في السوق المالي على السهم ، فارتفاع عدد مرات تداول السهم، يؤدي إلى ارتفاع المعدل ، الذي يعني إقبال مرتفع من المتعاملين في السوق على السهم .

241-Storage Form Utility

منفعة التخزين الشكلية أو المضمونية

هي إحدى المنافع التي يحققها التخزين ، الذي يعمل على إحداث تغيير في طبيعة السلعة لتكون أكثر صلاحية للإستهلاك أو الإستخدام . ومثال عليها تخزين الموز الأخضر لفترة زمنية لينضج ، وتخزين العطور، وكذلك الأجبان ، والأخشاب لتجف حيث تزداد منفعتها جميعاً عندما يتم تخزينها .

242-Store Auditing

مراجعة المتجر

يقصد بالمراجعة هنا إختيار عينة من المتاجر التي تقوم بتسويق سلعة ما وذلك من وقت لآخر، للوقوف على مدى كفاءتها في توزيع سلعة معينة من قبلها . يفهم من ذلك أن المراجعة هنا هي بمثابة تقييم لنشاط المتجر في بيع السلعة ، ومعرفة مدى فاعليته في تسويقها .

243-Store Layout

التخطيط (الترتيب) الداخلي للمخزن

إتخاذ التدابير اللازمة لتحديد مكان كل صنف داخل المخزن ، مما ينتج عنه معرفة مكان وجوده بسهولة ويسر وصرفه من المخزن بأقصر وقت وأقل جهد ممكن ، والقيام بعملية الجرد المخزني بسهولة وسرعة أيضاً . إذاً يمكن القول بأن هدف التخطيط الداخلي للمخزن هو : التوفير والإقتصاد في العمل المخزني . إن تحقيق هذا الهدف يتطلب إجراءات متنوعة منها مثلاً تقسيم المساحة الكلية للمخزن إلى أقسام (قد تكون أرفف) يخصص لكل صنف أو مجموعة أصناف مترابطة مع بعضها (كالقرطاسية مثلاً) مساحة خاصة بها ، وكذلك تخزين الأصناف التي يتكرر صرفها يومياً أو الثقيلة الوزن في مكان قريب من باب المخزن ، وتخزين الأصناف المتماثلة الحجم في مكان واحد ... الخ .

244-Story Model of (HRM)

نموذج القصة لإدارة الموارد البشرية

مصطلح أطلق على أحد النماذج البريطانية التي تروي وتصف الإطار العام لنشاط إدارة الموارد البشرية في المنظمات عام 1992 . إستمدت فكرة هذا الإطار من الأدبيات التي عالجت دور إدارة الأفراد ومن ثم دور إدارة المورد البشري في المنظمة ، حيث قارن هذا النموذج ما بين الإطار التقليدي لنشاط إدارة

الأفراد مع إطارها المعاصر وهو إدارة الموارد البشرية . وقد إشملت عملية المقارنة على أربعة عناصر أساسية هي :

- المعتقدات والإفتراضات التي يقوم عليها عمل هاتين الإدارتين .
- الجوانب الإستراتيجية لنشاط الإدارتين .
- دور الإدارة التنفيذية في مجال إدارة الموارد البشرية .
- دور الإدارة المباشرة في مجال إدارة الموارد البشرية .

ويسعى هذا النموذج إلى تحقيق هدف أساسي هو ، زيادة ثقة الموارد البشرية بالمنظمة وخلق الولاء لديها نحوها ، وكيف أن للإدارة التنفيذية والمباشرة دور كبير في تحقيق هذا الهدف ، حيث تمتلكان مفاتيح لعبة الثقة والولاء ، هذه المفاتيح عبارة عن أدوات ووسائل يمكن أن تمارسها كلتا الإدارتان في التعامل مع العنصر البشري في العمل ، مما يساعد إدارة الموارد البشرية على تحقيق هدفها ، فلوحدها لا يمكنها ذلك إلا بمساعدة هاتين الإدارتين ، اللتان هما على تماس مباشر مع العاملين .

245-Story Test

إختبار القصة

أحد إختبارات الشخصية ويستخدم من أجل إكتشاف معالم شخصية الفرد ، حيث تعرض أمامه صورة أو شكل غير واضح ويطلب منه أن يصف ما يراه فيها أو فيه على شكل رواية أو قصة صغيرة مكتوبة ، فبهذا الأسلوب يُخرج الفرد ما لديه من تراكمات وإنفعالات نفسية توضح معالم شخصيته دون أن يشعر بذلك . فإذا كان مضمون قصته أو وصفه يتسم بطابع التشاؤم مثلاً ، يكون في هذه الحالة قد ربط إدراكه للموقف (الصورة) بحالته النفسية التي هو عليها وهي الإكتئاب .

246-Strategic Aims

الغايات الإستراتيجية

هي الأهداف التي تطمح المنظمة إلى تحقيقها في المدى الزمني الطويل ، وتمثل وضع مستقبلي مستهدف يراد الوصول إليه ، وذلك من خلال إستراتيجية محددة ترسم وتحدد السبل والكيفية التي تُمكن المنظمة من الوصول إلى هذا الوضع المستقبلي المستهدف . وتصاغ الأهداف الإستراتيجية بما يتوافق وينسجم ويحقق رسالة المنظمة التي يراد تحقيقها . ومن الغايات الإستراتيجية على سبيل المثال : فتح سوق جديد ، إنتاج سلعة جديدة ، إرضاء الزبائن ، بناء سمعة طيبة في المجتمع الخ .

247-Strategic Analysis (SWOT)

التحليل الإستراتيجي (البيئي)

هو أحد عناصر الإدارة والعملية الإستراتيجية ، في ضوء نتائجه يتم بناء وصياغة إستراتيجية المنظمة ، ويشتمل على شقين : الأول تحليل للبيئة الداخلية ، وهو عبارة عن تقييم شامل لموارد المنظمة وإمكاناتها لتحديد جوانب القوة والضعف فيها ، من أجل تعزيز الأولى ومحاولة تلافي الثانية . أما الشق الثاني فهو

تحليل للبيئة التنافسية والخارجية ، حيث يعمل على تحديد المتغيرات المؤثرة في نشاط المنظمة ، ومعرفة الفرص الإستثمارية المتاحة فيها التي تحقق لها النجاح والربح ، وكذلك المخاطر التي تشكل خطراً أو تهديداً لها . في ضوء نتائج التحليلين يتحدد الخيار الإستراتيجي ، الذي يُمكن المنظمة من إستغلال جوانب القوة من أجل إغتنام الفرص وتلافي المخاطر والتهديدات ، وفيما يلي تفسير للأحرف أعلاه :

S : نقاط القوة . Strengthens

W : نقاط ضعف . Weaknessess

O : فرص . Opportunities

T : تهديدات . Threatens

248-Strategic Auditing

التدقيق (المراجعة) الإستراتيجي

عمل رقابي يمارس في المنظمات التي تطبق الإدارة الإستراتيجية ، ويتم من خلاله مراجعة خطط وأعمال المنظمة من أجل دراسة وتحديد المشاكل التي أعاققت وتعيق تنفيذ وإنجاز المنظمة لإستراتيجيتها ، وذلك بشكل مفصل لكافة نشاطاتها المختلفة وخططها في كافة مجالات العمل . وعملية التدقيق لا تكتفي بتحديد المشاكل التي تعتبر نقاط ضعف ، بل تشمل على نقاط القوة والإيجابيات أيضاً التي صاحبت تنفيذ إستراتيجيتها .

249-Strategic Business Units Organizational Structure

الهيكل التنظيمي لوحدات الأعمال الإستراتيجية

يستخدم هذا الهيكل في المنظمات التي لديها عدة منتجات أو تقدم عدة خدمات ، حيث يكون لكل منتج (أو خدمة) تنتجه وحدة أعمال خاصة به أو بها ولها هيكل تنظيمي خاص بها أيضاً ، حيث يكون لها مدير مسؤول عن نشاطها وإدارتها ، يرتبط به مديرون مباشرة مختصون بجوانب العمل في الوحدة كالإنتاج التسويق ، والمالية ... الخ ، وتكون وحدات الأعمال مرتبطة جميعها بالإدارة العليا للمنظمة . وتمنح هذه الوحدات قدراً كبيراً من الحرية والإستقلالية في العمل ، تحت مظلة الخطة الإستراتيجية الشاملة لكل المنظمة .

250-Strategic Choice

الخيار الإستراتيجي

هو الإستراتيجية التنافسية المناسبة (بديل) التي تختارها المنظمة من بين عدة بدائل أو إستراتيجيات ، بحيث تعمل على تحقيق أهداف محددة تخدم إنجاز رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية . ويتم إنتقاء الخيار الإستراتيجي في ضوء تحليل العناصر (موارد) المكونة للبيئة الداخلية التي تشمل على نقاط قوة وضعف ، وعناصر البيئة الخارجية التي تشمل على الفرص المتاحة التي يجب إستغلالها والمخاطر التي تشكل خطراً

وتهديداً على المنظمة . وبالتالي يمكن القول أن الخيار الإستراتيجي هو عملية التمازج الأفضل بين عناصر البيئتين السابقتين الداخلية والخارجية ، بشكل تتمكن المنظمة من خلاله تحقيق ما تصبو إليه من أهداف ، وعليه فالخيار الإستراتيجي يرسم التوجه العام لنشاط المنظمة الكلي أو أحد نشاطاتها .

251-Strategic Decisions

قرارات إستراتيجية

تصنع القرارات الإستراتيجية (التي يسميها بعضهم بالقرارات الأساسية) عادة في نطاق سلطة الإدارة العليا ، وهي غالباً ما تتصف وتميز بالأهمية والحداثة والتعقيد والشمولية وديمومة تأثيرها ، وصنعها يتطلب دراسة وتحليلاً وجهداً كبيرين ، وهي لا تتكرر باستمرار ، وغالباً ما تتضمن متغيرات لا يمكن التحكم بها مثل تصرفات المنافسين والحالة الإقتصادية العامة . إذاً تشمل القرارات الإستراتيجية المنظمة ككل ولا تنحصر في إدارة أو قسم معين ومثال ذلك إنتاج سلعة جديدة ، فتح سوق جديد ، دمج المنظمة مع منظمة أخرى .

252-Strategic Diagnosis

التشخيص الإستراتيجي

عملية تدقيق ومراجعة وتحليل للنتائج التي توصل إليها أداء وإنجاز الإستراتيجية ، لمعرفة مسببات نجاح أو إخفاق المنظمة في تحقيق إستراتيجيتها وأهدافها المستقبلية . وهذا يستدعي العودة إلى الافتراضات التي قام عليها وضع صياغة الإستراتيجية ، ونتائج تحديد نقاط الضعف والقوة الموجودة في إمكانات المنظمة ، وكيف تم هذا التحديد ، وما هي الفرضيات التي قام عليها تحديد فرص الإستثمار والمخاطر التي تم التنبؤ بها في بيئة المنظمة الخارجية ، ومعرفة التغيرات البيئية التي إستجدت ، وآثارها الإيجابية والسلبية في مدى النجاح أو الإخفاق الذي حدث في تنفيذ الإستراتيجية .

253-Strategic Factor

العامل الإستراتيجي

هو العامل ، أو المتغير ، أو البديل ... الخ الأساسي والرئيس المتحكم في إختيار الإستراتيجية أو البديل ، أو إتخاذ القرار ، وبالتالي يتصف عادة بالتأثير الكبير وعلى مدى طويل من الزمن .

254-Strategic Functional-Level

المستوى الوظيفي الإستراتيجي

يمثل هذا المستوى المستوى الثالث من هيكلية أو هرمية تخطيط المنظمة الإستراتيجي ، وهو عبارة عن عملية يتم من خلالها تقرير السياسات والإجراءات المناسبة التي سوف تطبق في وظائف المنظمة الأساسية كوظيفة الشراء ، والتخزين ، والمالية ... الخ ، لدعم إستراتيجية وحدات الأعمال ، التي تمثل المستوى الثاني من هرمية إستراتيجية المنشأة ، التي تمثل هذه الأخيرة المستوى الأول في هذه الهرمية .

255-Strategic Gap

الفجوة الإستراتيجية

تحدث الفجوة الإستراتيجية عندما يوضح تحليل البيئة الداخلية والخارجية ، بأن إمكانيات المنظمة (نقاط قوتها) أقل مما تحتاجه من أجل إستغلال الفرص المتاحة في البيئة الخارجية ومواجهة المخاطر الموجودة فيها ، أي أن إستثمار الفرص ومواجهة التهديدات في البيئة الخارجية تتطلب إمكانيات أكبر مما هو متاح ومتوفر لدى المنظمة ، فهذا الفرق يمثل الفجوة الإستراتيجية .

256-Strategic Management

الإدارة الإستراتيجية

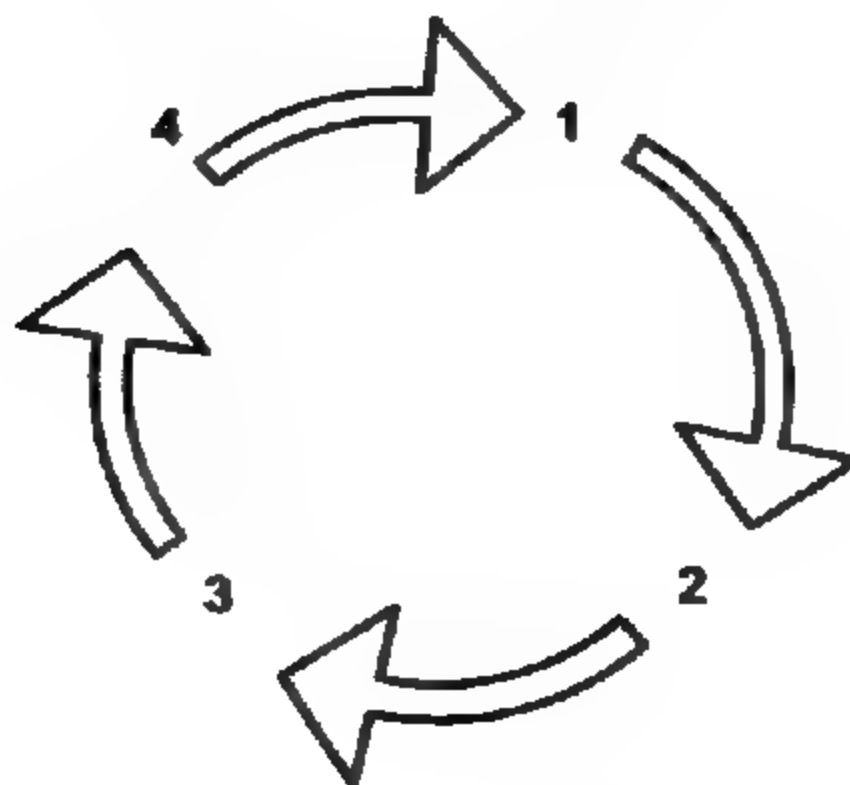
الإدارة الإستراتيجية عملية تتكون من عناصر أساسية يمارسها مجموعة من المديرين في أعلى مستوى تنظيمي في المنظمة ، الذين لديهم قدماً وظيفياً ، ويمتلكون المؤهلات اللازمة والخبرة العالية . وضمن هذه العناصر يمارس هؤلاء المديرون مكونات عملية الإدارة الإستراتيجية المعروفة وهي : التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، الرقابة ، ويعملون بشكل متكامل ومنسق . وفي ما يلي عناصر الإدارة الإستراتيجية التي تتكون منها والتي يمارس فيها هذه العملية :

- تحليل البيئتين الداخلية والخارجية من خلال التنبؤ .
 - تكوين الإستراتيجية في ضوء نتائج التنبؤ (تخطيط) .
 - إنجاز الإستراتيجية ويتضمن العناصر التالية :
 - قيادة إستراتيجية ، هيكل تنظيمي (تنظيم) إستراتيجي ، أنظمة رقابية (رقابة إستراتيجية) ، إدارة الموارد البشرية (توجيه) الإستراتيجية .
 - تقييم إنجاز الإستراتيجية التي تشكل نتائجه تغذية عكسية مرتجعة ، في ضوءها يجري إدخال تعديلات للتكيف مع الظروف البيئية .
- وبالتالي فالإدارة الإستراتيجية ترسم الأداء الكلي المستقبلي للمنظمة لتحقيق أهدافها ورسالتها وطموحها المستقبلي .

257-Strategic Management Process

عملية الإدارة الإستراتيجية

تتكون هذه العملية من أربع مراحل أساسية يجري تنفيذها بشكل متسلسل ومترابط ، حيث لا يمكن تنفيذ المرحلة اللاحقة إلا بعد الإنتهاء من المرحلة السابقة ، ويشكل مجموع هذه المراحل حلقة مغلقة تبدأ من المرحلة الأولى وتنتهي بإنتهاء المرحلة الأخيرة ، وعليه فهذه العملية نشاط مركب له صفة الاستمرارية، وهذه المراحل ما يلي :



1 - التحليل البيئي Environmental Analysis ويتضمن :

- تحليل البيئة الخارجية لتحديد الفرص التي يمكن إستغلالها والتهديدات التي يجب الإستعداد لها.
- تحليل البيئة الداخلية لتحديد نقاط القوة والضعف في المنظمة .

2 - تكوين وصياغة الإستراتيجية المناسبة وفق نتائج التحليل السابق Formulation .

3 -إنجاز (تنفيذ) الإستراتيجية وتوفير مستلزماتها التنظيمية Implementation .

4 -رقابة وتقييم إنجاز الإستراتيجية Control and Evaluation .

الأداء الإستراتيجي 258-Strategic Performance

هو جوهر ولب الإدارة الإستراتيجية وصورة توضح وتعكس الكيفية التي تستخدم وتستثمر المنظمة مواردها المادية والبشرية على مدى فترة طويلة من الزمن ، كما يعكس قدرتها على تحقيق أهدافها ورسالتها . إذاً يمثل الأداء الإستراتيجي النشاط الشامل والمستمر لكافة فعاليات المنظمة ، وقدرتها على التكيف مع بيئتها الخارجية . ويتم الأداء الإستراتيجي عادة وفق معايير محددة تنسجم مع رسالتها . وبالتالي فالأداء الإستراتيجي هو نتاج للعمليات الإستراتيجية التي تنفذها المنظمة في المدى الزمني البعيد .

الخطة الإستراتيجية 259-Strategic Plan

خطة طويلة الأجل توضح خط سير أو توجه عمل ونشاط المنظمة المستقبلية الكلي ، في سبيل تحقيق رسالتها ورؤيتها المستقبلية ، وهي ذات صفة عمومية ، تتناول النشاطات الرئيسة التي ستنفذها ، ومستلزمات هذا التنفيذ ، وزمن إنجازها ، ومراكز المسؤولية التي ستكون مسؤولة عن هذه النشاطات والإنجازات .

المهارة الإستراتيجية 260-Strategic Skill

إحدى المهارات الأساسية التي يتوجب توفرها في المديرين في الإدارة العليا في المنظمات الحديثة اليوم . وتشير إلى المقدرة على النظر للعمل والمنظمة نظرة طويلة الأجل ، وكلية وليست جزئية ، وتحليلية ، وإستخلاص النتائج ، وصنع القرارات التي ترسم مسار المنظمة المستقبلية ، فتمكنهم من فهم كيفية ملائمة العمل والمنظمة مع المتغيرات البيئية ولفترة طويلة من الزمن بما يخدم رسالتها . وتمكن هذه المقدرة المنظمة أيضاً من التعامل مع السوق ، وتقديم سلعة أو خدمة تلائم إحتياجات الزبائن ، وتحقق لهم النفع ، وكيفية فعل ذلك وتحقيقه بشكل أفضل من المنافسين الآخرين .

التكتيك (فن تنظيم) الإستراتيجي 261-Strategic Tactics

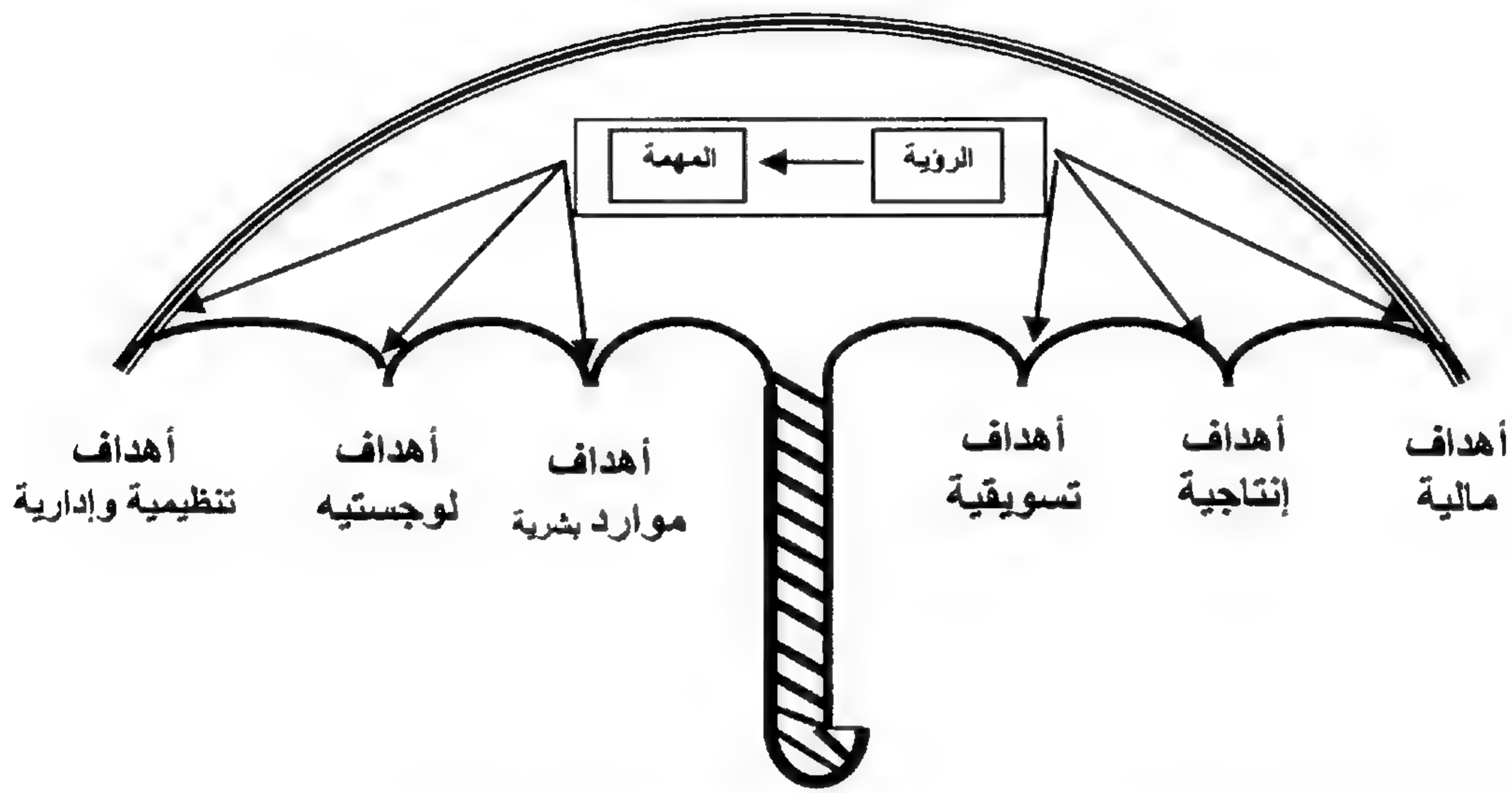
ويسميه بعضهم بالنهج الإستراتيجي ، وهو مأخوذ من العلوم الحربية ومعناه " فن تنظيم القوة الحربية وتحريكها للقتال من أجل تنفيذ خطة إستراتيجية حربية " . وبالتالي فالتكتيك الإستراتيجي هو الطريقة

(أو النهج) التي تستخدمها المنظمة من أجل تنفيذ وإنجاز إستراتيجيتها ، ويشمل عادة كافة مجالات العمل وكافة جوانبه التخطيطية والتنظيمية ، والرقابية ، والإجرائية .

262-Strategic Umbrella

المظلة الإستراتيجية

ويمكن تسميتها بمظلة الرؤية والرسالة ، هذا المصطلح مستخدم في مجال الإدارة الإستراتيجية ، ويشير إلى أن رؤية المنظمة ورسالتها المستقبلية ، هما الموجه لتحديد أهداف المنظمة ، التي عن طريق إنجازها يتم تحقيقهما (الرؤية والرسالة) وفي ما يلي شكل يوضح ذلك :



263-Strategic Window

النافذة الإستراتيجية

ويسمى بعضهم بالنافذة التسويقية وهي معنى مجازي لمصطلح الفرصة الإستثمارية الموجودة في السوق ، التي يتوجب على المنظمة أو مشروع الأعمال أو المستثمر إكتشافها وتحديدتها ومن ثم تقييمها والعمل على إستغلالها أو إستثمارها ، في ما إذا كانت نتيجة التقييم إيجابية . وبالتالي فالمعنى المجازي للنافذة هو أن الفرصة الإستثمارية في السوق هي بمثابة نافذة يتوجب على المشروع فتحها في جدار كبير هو السوق والدخول منها إليه أي استثمارها وتقديم شيء جديد له لم يقدمه المنافسون ، أو تقديم شيء موجود في السوق (سلعة ، خدمة) لكن بشكل أفضل مما يقدمه المنافسون . وبعد فتح النافذة يتوجب على المشروع أن يسارع إلى إغلاقها بسرعة أي إستغلالها ، من أجل عدم السماح للمنافسين الدخول من هذه النافذة وإستغلال الفرصة المكتشفة من قبله . وعليه يمكن القول أن النافذة الإستراتيجية أو التسويقية هي تعبير مجازي أيضاً للميزة التنافسية التي سيتقدم بها المشروع إلى السوق وهي التي ليس بإمكان المنافسين تقديمها مثله .

264-Strategy

إستراتيجية

الإستراتيجية مصطلح مشتق من الكلمة اليونانية Strategus وتعني الأمر Commender ، وقد إستخدم هذا المصطلح لأول مرة من قبل الإنكليز عام 1656 في المجال العسكري وكان يعني ما يلي :

- Stratos ويقصد به الجيش Army .
- Agein ويعني يقود To lead .

ثم طور إستخدام المصطلح في مجال العلوم العسكرية ليصبح معناه " تخطيط العمليات العسكرية الشاملة وعلى نطاق واسع ، ثم إنتقل إستخدام المصطلح إلى الإدارة حيث إستخدم بادئ الأمر في مجال التخطيط الطويل الأجل الذي أطلق عليه بعد ذلك تسمية : التخطيط الإستراتيجي Strategic Planning الذي أصبح بعد ذاك أحد العناصر الأساسية المكونة للإدارة الإستراتيجية . ويشير مفهوم الإستراتيجية في مجال الإدارة المعاصرة إلى خط سير أداء المنظمة الكلي من أجل تحقيق رسالتها وأهدافها وطموحاتها المستقبلية ، حيث توضح مجالات أعمالها التي ستمارسها في سبيل ذلك وكيف تدار أيضاً ، وما هو الإراد المتوقع .

265-Strategy Building

بناء الإستراتيجية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Strategy Formulation

تكوين الإستراتيجية

266-Strategy Formulation

تكوين الإستراتيجية

أحد المكونات الأساسية التي تتكون منها عملية الإدارة الإستراتيجية ، وعمل يجري تنفيذه على شكل مراحل متسلسلة ينتج عنها تشكيل الإستراتيجية ، وهذه المراحل ما يلي :

- تحديد البدائل (عدة إستراتيجيات) في ضوء نتائج تحليل البيئتين الداخلية والخارجية .
- المفاضلة بين البدائل لإختيار البديل الأفضل الذي يسمى بالختيار الإستراتيجي Strategic Choice الذي في ضوئه توضع إستراتيجية المنظمة العامة .
- وضع الإستراتيجية العامة للمنظمة Corporate Strategy التي توضح وحدات الأعمال (مجالات الإستثمار) التي سوف تعمل فيها المنظمة لتحقيق أهدافها ، وبالتالي تحدد هذه الإستراتيجية مجالات عمل ونشاط المنظمة المستقبلي الطويل الأجل .
- وضع إستراتيجية الأعمال Business Strategy التي تحدد الأفعال وتصنع القرارات الخاصة بكل مجال أو وحدة أعمال على حده ، وذلك من أجل جعلها أقوى على منافسة الآخرين في السوق .

- وضع إستراتيجية الوظائف Functions Strategy التي تهدف إلى دعم الوظائف (الأنشطة) الرئيسة في كل وحدة أعمال على حدة من أجل رفع إنتاجيتها وفعاليتها ، لتسهم في جعل وحدة الأعمال أقوى في مجال منافسة الآخرين في السوق .

267-Strategy Integration

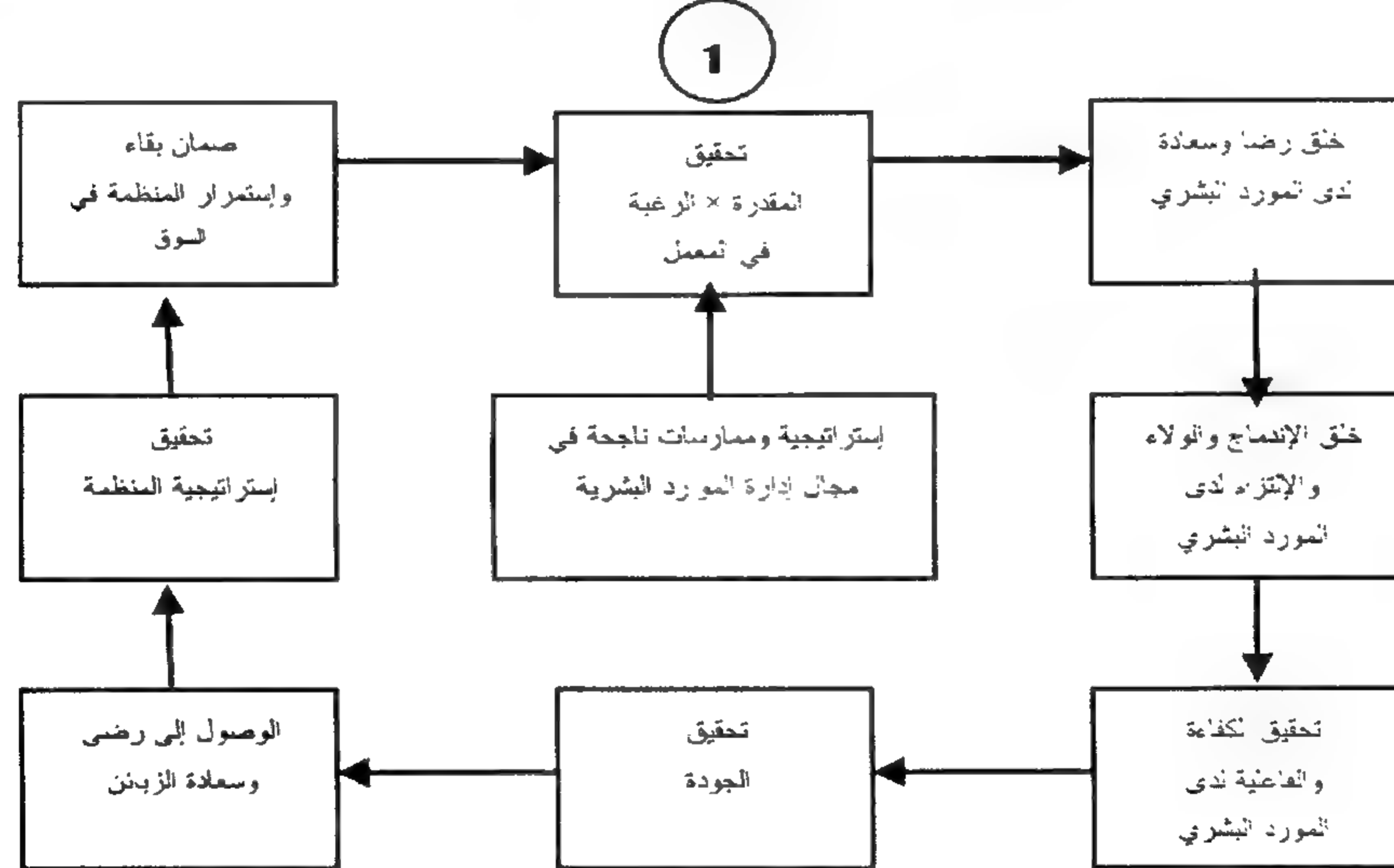
تكامل الإستراتيجية

تتكون إستراتيجية المنظمة من ثلاث مستويات متدرجة من الأعلى إلى الأسفل وهذا التدرج يطلق عليه مصطلح " هيراركية الإستراتيجية " ، وتتكون هذه المستويات مما يلي : المستوى الأول ويمثل الإستراتيجية العامة ، والمستوى الثاني إستراتيجية الأعمال ، والثالث إستراتيجية الوظائف . في ضوء ما تقدم يشير مفهوم التكامل إلى أن المستوى الأعلى من الإستراتيجية هو الذي يحدد توجهات المستوى الأدنى ، بمعنى آخر أن المستوى الأدنى يضع توجهاته في ضوء متطلبات المستوى الأعلى .

268-Strategy of Human Resource Management Dimension

بُعد إستراتيجية إدارة الموارد البشرية

يعبر هذا البعد عن الهدف الطويل الأجل الذي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقه ، والذي يكون على شكل دائرة مستمرة ، ليشير إلى أن هذا البعد هو ذو طابع مستمر ، وفيما يلي شكل يوضح ذلك :



269-Strategy Staging

تسلسل مراحل الإستراتيجية

أحد الأمور الهامة التي يتوجب أخذها في الاعتبار عند تكوين الإستراتيجية ، ويقصد بهذا المصطلح تحديد تتابع مراحل تنفيذ الإستراتيجية ، مع تحديد الفاصل الزمني بين المرحلة والتي تليها . ويوضع التسلسل في ضوء إمكانات المنظمة ، وظروف البيئة المحيطة بها ، وظروف السوق .

270-Stratified Sample

العينة الطباقية

يقوم مفهوم هذه العينة على أساس تقسيم المجتمع الإحصائي إلى فئات أو طبقات بما يخدم أهداف البحث، كتقسيم الهيئة الإدارية في المنشأة إلى ثلاث فئات أو مستويات هي : الإدارة العليا ، الإدارة الوسطى ، الإدارة المباشرة .

271-Strengthen Weakness Balance Sheet

قائمة توازن القوة والضعف

صاحب هذه الفكرة هو الرئيس الأمريكي " بينجامين فرانكلين Benjamin Franklin " وتستخدم الآن في مجال تقييم وتطوير الذات بشكل خاص ، وفي مجال تقييم الرؤساء لأداء مرؤوسيه من أجل تحسينه بوجه عام . ومفاد هذه الفكرة ما يلي : يتوجب على كل إنسان أن يحدد بينه وبين ذاته وبصدق وواقعية جوانب القوة والضعف لديه في قائمة مقسومة إلى قسمين : القسم الأول يحدد فيه نقاط قوته والقسم الثاني نقاط ضعفه ، ويسعى لاحقاً إلى فهم وإدراك ومن ثم تحديد أسباب جوانب الضعف لديه لمعالجتها ويحولها إلى جوانب قوة تخدمه في عمله وفي حياته . وفي المقابل يسعى لفهم وإدراك نقاط القوة ليتمكن من تطويرها وتحسينها للاستفادة منها بشكل أكبر مستقبلاً ، لأنه إذا لم يفعل ذلك ، ستتحول إلى نقاط ضعف مع مرور الزمن . ويُستخدم نفس الأسلوب عندما يقيم الرئيس المباشر أداء مرؤوسيه من أجل تطويره وتحسينه .

272-Stress Interview

المقابلة الضاغطة

هي أحد أساليب تنفيذ المقابلات وتستخدم في مناسبات معينة ، حيث يجري تصميم المقابلة بشكل تشار فيه أعصاب الفرد الذي تجري مقابلته ، وذلك من خلال الأسئلة التي يطرحها أعضاء لجنة المقابلة عليه ، والغاية من ذلك تعريضه لضغوط معينة . ويُستخدم هذا الأسلوب بشكل خاص في عملية إختيار الموارد البشرية من أجل التعيين في وظائف يصاحبها ضغوط عمل متنوعة ومستمرة ، فتأتي هذه المقابلة من أجل الكشف عن مدى قدرة المتقدم لطلب العمل على تحمل ضغوط الوظيفة . كما يستخدم هذا الأسلوب أيضاً في عمليات التحقيق الأمنية من أجل إنتزاع الاعتراف بالحقيقة من قبل المتهمين ، فالضغط الذي يتعرضون له من خلال الأسئلة ، يجعلهم ينهارون ويوحدون بالحقيقة .

273-Strictness Rating Error

خطأ التشدد في التقييم

خطأ يقع فيه المقيمون وخاصة الرؤساء الذين يقيمون أداء مرؤوسيه ، والمعلمون عند تصحيح الأوراق الإمتحانية لطلابهم ، حيث يميلون إلى التشدد والصرامة في تقدير جهود مرؤوسيه في العمل أو طلابهم في الإمتحانات ، إعتقاداً منهم أن هذه الشدة ستدفعهم للعمل والجد بشكل أكثر .

274-Stricks, Riots and Civil Commotions Clause (SRCC)

شرط الإضراب والفنن والقلاقل التأميني

شرط تضعه بعض شركات التأمين يفيد ، بعدم مسؤوليتها عن الخسائر أو الأضرار التي يسببها العمال المضربون أو المتوقفون عن العمل ، أو العصيان المدني .

275-Structural Unemployment

البطالة الهيكلية

هي التي تنشأ عن تغيرات في هيكل الإقتصاد ، مثل البطالة الناتجة عن التحول من إقتصاد مخطط مُلزم بتوفير فرص العمل والتوظيف ، إلى إقتصاد حر لا يكون ملزماً بذلك .

276-Structured Interview

المقابلة النمطية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Directed Interview

المقابلة الموجهة أو المخططة

277-Structured Problems

مشاكل نمطية

ويسمى بعضها بعضهم بالمشاكل المحددة البنية التي تتصف بطابع التكرار ، أي عندما تحدث فهي تحدث بنفس الظروف والشكل وهي معروفة ، وهناك قواعد وإجراءات نمطية معروفة مسبقاً تستخدم من أجل التعامل معها ومثال عليها ، مشكلة تأخر الموظفين عن موعد العمل الرسمي صباحاً ، فهي مشكلة تتكرر يومياً ، وهناك إجراءات معروفة لمعالجتها .

278-Sub-Cotracting Industries

صناعات الظل

مصطلح يطلق على المشاريع الصغيرة وخاصة المتزلية ودورها في مجال التنمية الإقتصادية والنمو الصناعي بشكل خاص ، حيث تقوم ومن خلال منتجاتها ، بتمويل الصناعات الكبيرة والمتوسطة بإحتياجاتها من المواد والسلع .

279-Subject Classification Method

أسلوب التصنيف حسب الموضوع

بموجب هذا الأسلوب توضع جميع الأوراق والمستندات المتعلقة بموضوع معين معاً وفي ملف واحد ، حتى ولو كانت هذه المستندات قد وردت من مصادر أو جهات متعددة .

280-Subject Filling Order

نظام التصنيف حسب الموضوع

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Subject Classification Method

أسلوب التصنيف حسب الموضوع

281-Subordinates -Performance Appraisal

تقييم المرؤوسين للأداء

أحد المداخل المستخدمة في تقييم أداء الرؤساء ، حيث يطلب من مرؤوسيه أن يقيموا أداء وفاعلية

رؤسائهم في العمل والإشراف والتوجيه ، من منطلق أن إحتكاك المرؤوسين المستمر برؤسائهم يُمكنهم من تقييم أدائهم بشكل دقيق ، لكن ليس هناك ضمان بأن يكون هذا التقييم موضوعياً ، بسبب خوف المرؤوس من رئيسه ، وتلعب حسن العلاقة بينهما أثراً في هذه الموضوعية ، لذلك ينصح أن تكون نتائج هذا التقييم إرشادية .

الإكتتاب في الأسهم والسندات 282-Subscription in Stocks & Bonds

يقصد به تقديم الطلب اللازم لشراء الأسهم والسندات المعلن عن إصدارها ، خلال المهلة المحددة للإكتتاب .

المصرف التابع 283-Subsidiary Bank

هو المصرف الذي تكون النسبة الأكبر من رأس ماله مملوكة من مصرف آخر ، الذي يشاركه في رسم سياسته وتوجيه العمل فيه .

القروض القياسية 284-Substandard Loans

هي القروض التي يكون فيها هامش الحماية (الضمان) غير كافي ، بسبب وجود نقاط ضعف في عنصر الأمان المحتمل وجوده في قدرة المقرض على الوفاء بالتزامه .

سلع بديلة 285-Substitute Goods

السلعة البديلة هي السلعة التي يكون بإمكان المواصفات التي تحملها أن تشبع حاجة لدى المستهلك بدلاً من السلعة الأصلية التي كان يستخدمها أو يستهلكها لإشباع حاجته .

خطة حوافز الاقتراحات 286-Suggestions Incentives Plan

خطة يكافأ بموجبها العاملين في المنظمة على الاقتراحات العملية التي يقدمونها ، التي من خلالها يتم تحسين طرق أو نوعية الإنتاج والعمل ، أو تخفيض التكاليف وغير ذلك .

الحاسوب الفائق 287-Super Computer

حاسوب ذو إمكانيات كبيرة مصمم لتحقيق سرعات عالية ، وأنواع هذا الحاسوب محدودة وتطبيقاتها كذلك ، وتتركز تطبيقاته بشكل خاص على برامج رحلات الفضاء ، والأرصاد الجوية ، التي تحتاج إلى معالجة حجوم هائلة من البيانات وبسرعات عالية جداً .

متجر الخدمة الذاتية 288-Supermarket

محل لبيع السلع بالفرق ، مساحته تكون كبيرة ، والخدمة فيه ذاتية أي أن الزبون يخدم نفسه بنفسه ، والسلع فيه معروضة ومتاحة للمستهلك أي أنها في متناول يده ، وله بابان الأول للدخول والثاني للخروج الذي عنده يدفع قيمة مشترياته ، وغالبية سلعه من السلع الإستهلاكية وبيع التسوق .

المشرف**289-Supervisor**

يعتبر المشرف المباشر الذي يعمل في المستوى الإداري الأول (الإدارة المباشرة) فريداً من نوعه داخل المنظمة ، إذ أنه الرئيس القائد الوحيد الذي يقوم بالإشراف على أعمال أشخاص غير إداريين (غير رؤساء)، فهو يشرف على مجموعة من الرؤوسين أو العمال الذين هم في قاعدة الهرم التنظيمي ، أي المنفذون الذين ينفذون الخطط والأعمال ، فوظيفته وموقعه يمثلان النقطة التي يتجمع عندها كافة التعليمات والقرارات القادمة من المستويات الإدارية الأعلى ليضعها هو والمشرفون الآخرون حيز التطبيق والتنفيذ ، كما يعد مصدراً هاماً للمعلومات التي تفيد المستويات الإدارية الأعلى في عمليات التخطيط والرقابة والمتابعة .. الخ . ويمكن تلخيص أهم مهام المشرف بما يلي :

- تخطيط العمل وتوزيعه على رؤوسيه بشكل عادل ومتوازن .
- تحديد زمن إنجاز المهام لرؤوسيه .
- متابعة ومراقبة عمل رؤوسيه وإعداد التقارير اللازمة وتقييم أدائهم .
- تدريب رؤوسيه وتوجيههم للعمل الصحيح .
- بث روح التعاون والفريق بين رؤوسيه .
- تحفيز رؤوسيه .

أسلوب المساعدة الإشرافية**290-Supervisory Assistance Method**

هو أحد أساليب التدريب التي تتم أثناء العمل ، فالمدرّب هو الرئيس المباشر ، والمادة التدريبية هي خبرة ومهارة الرئيس المباشر ، ومكان التدريب هو العمل نفسه . فمن خلال توجيهات وإرشادات المدرّب (الذي هو الرئيس المباشر) وتصحيح أخطاء المتدرّب الذي هو رؤوسه ، يتم تلافي جوانب الضعف في أداء المتدرّب ، وتطويره وتحسينه للأفضل ، وبالتالي يمكن القول أن عملية التدريب هنا عملية مستمرة . ويقوم هذا الأسلوب على مفهوم أساسي مفاده : أن تدريب وتنمية أداء الرؤوس هي إحدى المهام الأساسية في الإشراف الإداري والقيادة الإدارية .

مزود (مورد)**291-Supplier**

ويسميه بعضهم بالمزود وقد يكون شركة صناعية أو تجارية أو تاجر جملة .. الخ ، وهو الذي يزود الآخرين (شركة ، شخص ، جهاز .. الخ) بحاجتهم لسلعة أو خدمة معينة .

المزود هو شريك**292-Supplier is a Partner**

إحدى الركائز التي نادى بتطبيقها إدارة الجودة الشاملة مفادها : النظر إلى المورد على أنه دعم للمنظمة وبالتالي يتوجب الأمر تحسين بل تعزيز العلاقة معه ، ليزودها باحتياجاتها من المواد بمواصفات جيدة وسعر

مناسب وفي الوقت المطلوب ، وهذا يستدعي إطلاعه وباستمرار على طبيعة العملية الإنتاجية والتعديلات التي تدخل على مواصفات جودة المنتج ، والوفاء بالتزامات المنظمة تجاهه ، ودعمه عندما يحتاج إلى دعم ومساندة .

293-Supplier Record

سجل المزودون

تحتفظ إدارات المشتريات في المنشآت عادة بسجل خاص بالموردين يتضمن أسماءهم وعناوينهم ، والمواد التي يوردونها ، ومواصفاتها ، وأسعارها .. الخ ، وتتضمن أيضاً تقييم كل منهم قبل وبعد التعامل معه . ويُستخدم الحاسوب عادة في تنظيم بيانات هذا السجل .

294-Supply of Human Resources

عرض الموارد البشرية

هو أحد العنصرين اللذين يتكون منهما سوق العمل وهما العرض والطلب ، ويمثل ما هو متاح أو متوفر فيه من الموارد البشرية من مختلف التخصصات ، والمهارات ، والخبرات الراغبة في التوظيف والعمل من الجنسين . وتتوقف وفرة العرض أو نقصه على عوامل متعددة منها : طلب (حاجة) المنظمات على الموارد البشرية المرتبطة بالحالة الاقتصادية السائدة ، وبالتالي الطلب على منتجاتها أو خدماتها . كذلك قدرة أو طاقة المؤسسات التعليمية على رفد سوق العمل بالموارد البشرية ، ونوع الكفاءات فهناك تخصصات أو مهارات بطبيعتها نادرة ، فيكون عرضها قليل . وتجدر الإشارة إلى أن كل نوع من الموارد البشرية له عرض وطلب خاص به في سوق العمل .

295-Suspension

الوقف عن العمل

كف يد الموظف أو إيقافه عن العمل ومباشرة واجباته الوظيفية بصفة مؤقتة ، ريثما ينتهي التحقيق في مخالفة مسلكية أو وظيفية يُشك بإرتكابه لها .

296-Sustained Competitive Advantage

تعزيز الميزة التنافسية

ويسمى بعضها بعضهم بالتقوية ، ويقصد بالتعزيز هنا الطرق والوسائل التي يتوجب على المنظمة إتباعها من أجل حماية ميزتها التنافسية من التقليد من قبل منافسيها في السوق ، فالتقليد هنا يعني فقدان المنظمة لهذه الميزة التي تمتاز بها عن منافسيها . وهذه الحماية بالطبع لا يمكن أن تدوم للأبد ، فالمقصود بالحماية هنا إطالة فترة عدم التقليد لأطول فترة من الزمن ، وذلك بوضع عوائق فنية ، تسويقية ، مالية لا يكون بإمكان المنافسين تخطيها بسهولة .

297-Swap of Debt/ Equity

مبادلة الديون بحق الملكية

عملية يتم من خلالها إعطاء الدائن حصة من حق ملكية الشركة لقاء إلغاء دينه عليها . تعتبر هذه المبادلة وسيلة أو أداة تتجنب من خلالها الشركات ضائقة مالية تمر بها ومواجهة الإفلاس .

298-Swing Shift**وردية العمل المتأرجحة**

هي وردية العمل الثانية التي تبدأ من الساعة 4/ بعد الظهر وتمتد إلى منتصف الليل ووصفت بالأرجحة لأنها تقع بين ورديتين الأولى وتبدأ من الساعة 8 صباحاً - 4 بعد الظهر ، والثانية التي تبدأ 12/ ليلاً وحتى الساعة 8 صباحاً .

299-Switch to Part-Time**تحويل العاملين المتفرغين إلى غير متفرغين**

سياسة تتبعها المنظمات في مجال تخفيض قوة العمل لديها من أجل الحد من التكاليف ، بموجبها يتم تحويل جزء من العاملين فيها من عاملين دائمين متفرغين بكامل وقت العمل الرسمي ، إلى عاملين مؤقتين غير متفرغين ، كوسيلة لإمتصاص الفائض في عدد العاملين لديها ، وكبديل عن تسريحهم بشكل نهائي ، وتخفيض تكلفة العمل فيها .

300-Synchronising Skill**مهارة التزامن**

قدرة يمتلكها شخص ما تمكنه من التعامل السريع،والسهل،مع أنماط مختلفة من الشخصيات والسلوكيات والتصرفات التي تصدر عن الآخرين وبآن واحد ، وذلك عند تفاعله معهم .

301-Synergy**تفاعل بيئي في ظروف معينة**

مفهوم تناولته نظرية النظام System Theory ويشير إلى تفاعل عالي المستوى يحدث بين متغيرين بيئيين في ظل بيئة محددة ، فإذا تغيرت هذه الظروف أو لو وجد هذين المتغيرين في بيئة أخرى ، لما حدث هذا التفاعل ، وإذا حدث فتكون درجة التفاعل ضعيفة .

302-Systematic Sample**العينة المنتظمة**

ويسمى بعضها بعضهم بالعينة العشوائية المنتظمة ، وتقوم على فكرة تحديد فرق ثابت لا يتغير بين كل رقم والرقم الذي يليه الذي يسمى بمسافة الإنتظام ، حيث يمكن التوصل إليها عن طريق قسمة عدد مفردات المجتمع الإحصائي على عدد أفراد العينة المطلوبة . فإذا كان مجموع مفردات المجتمع الإحصائي 1000/ مفردة وعدد مفردات العينة 50/ في هذه الحالة تكون مسافة الإنتظام $1000 / 50 = 20$ ، هنا يكون سحب أفراد العينة على النحو التالي : 20 ، 40 ، 60 ، 80 ... الخ .

303-System of Automatic Monetary**نظام النقد الآلي**

يقوم مفهوم هذا النظام على مسألة التوازن بين التصدير والإستيراد ، وإنعكاسه على الكتلة النقدية ، وأثر ذلك في الإقتصاد . فعندما يزداد حجم التصدير فسوف ترتفع معه حجم الكتلة النقدية ، وهذا الإرتفاع سيؤدي إلى إرتفاع في مستوى الطلب العام على السلع والخدمات في السوق الكلي ، مما يؤدي إلى إرتفاع أسعارها . وهذا الإرتفاع في الأسعار سيحدث إرتفاعاً في أسعار الصادرات ، التي سوف

ينخفض حجمها بسبب إرتفاع أسعارها ، وهذا يخفض من حجم الكتلة النقدية ، التي يصاحبه إنخفاض في حجم الطلب على السلع والخدمات . وهكذا تستمر العملية بشكل آلي في العملية الإقتصادية التي قوامها التصدير ، والإستيراد ، وحجم الكتلة النقدية ، والتوازن الآلي بينها .

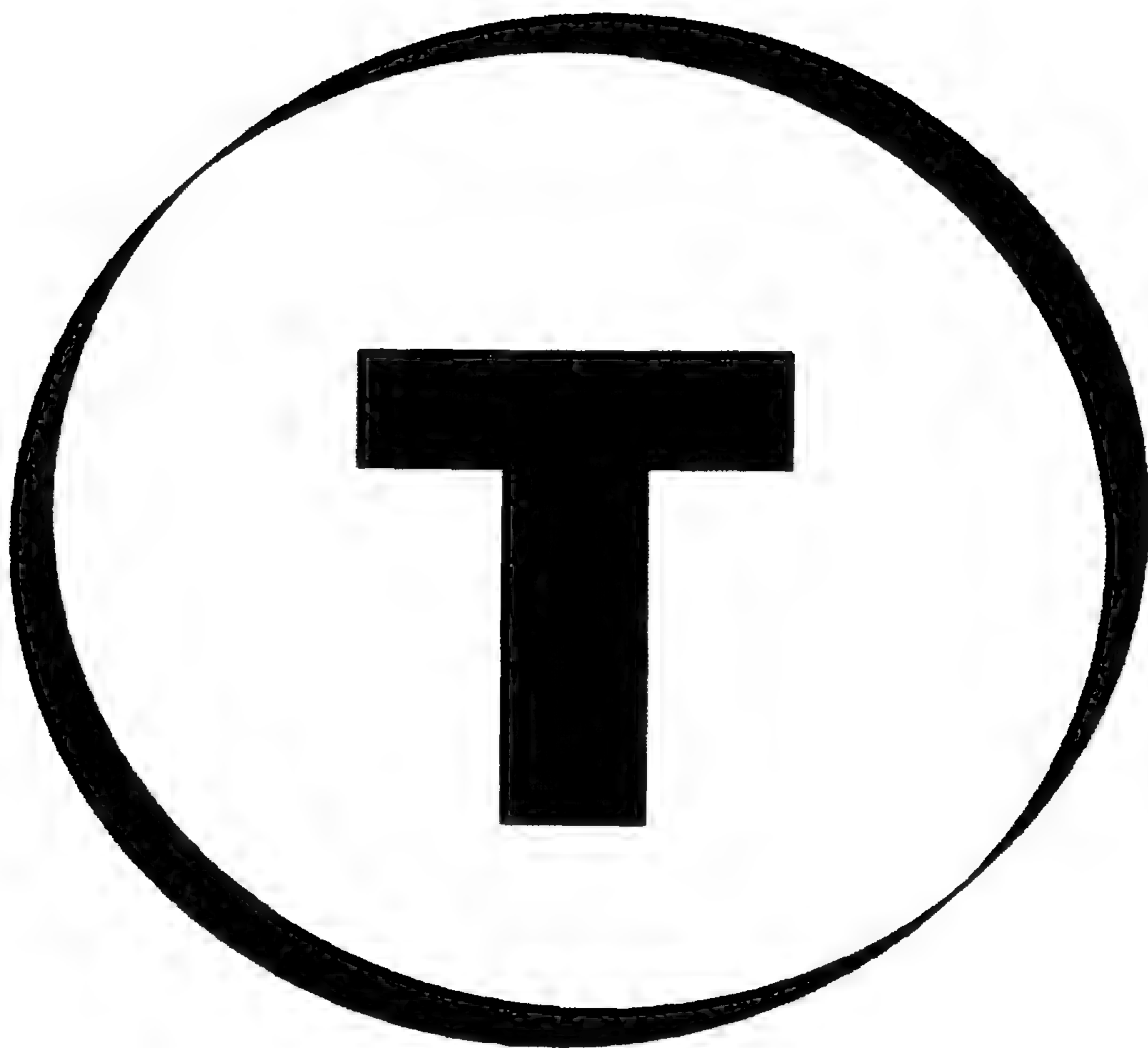
304-System Theory

نظرية النظام

تنظر هذه النظرية إلى المنظمة على أنها كيان إجتماعي مكون من مجموعة أجزاء (الإدارات : الإنتاج ، التسويق ، الشراء ... الخ) المتفاعلة مع بعضها في سبيل تحقيق هدف معين كلي مشترك ، وتسمى هذه الأجزاء بالأنظمة الفرعية المتكاملة التي تعمل جميعها ضمن النظام الكلي وهو المنظمة . فالفكرة الأساسية هنا هي التفاعل والإعتمادية المتبادلة بينها ، حيث يتأثر نشاطها ببعضها بعضاً ، فأى تقصير في أحدها ستؤثر به الأجزاء أو الأنظمة الفرعية الأخرى ، لأن الكل يعمل تجاه تحقيق الهدف الكلي للمنظمة (النظام الكلي) . وتؤكد هذه النظرية على أن النظام الكلي المنظمة هو نظام مفتوح على البيئة ، التي يتوجب التكيف معها باستمرار لضمان النجاح .



T



1-Tacit Knowledge

المعرفة الضمنية

يشير معنى هذا المصطلح إلى المعرفة الموجودة في عقول الخبراء والباحثين ، المكتسبة من خلال خبرات وتجارب ودراسات سابقة ، وبالتالي فهي عملية تراكمية لفترة ماضية من الزمن ، وتتصف بالطابع الشخصي ، مما يصعب الحصول عليها إلا من قبل من يمتلكها ، وبالتالي فهي مخزنة ومحفوظة في عقول أصحابها .

2-Tactic Planning

التخطيط التكتيكي

ويطلق عليه التخطيط الفني أو التخصصي ، ويوضع لمساندة التخطيطي الإستراتيجي ، ويسعى إلى تحقيق أهدافه ، ويشمل كافة مجالات العمل في المنظمة (الإنتاج ، التسويق ، الشراء... الخ) . إذاً هو فن إستخدام وتشغيل موارد المنظمة من أجل تحقيق أهدافها . ففي مجال الإنتاج مثلاً قد يرى التخطيط التكتيكي إستخدام الإنتاج الآلي لزيادة كمية الإنتاج وجودته ، وتسريعه ، وتخفيض تكلفة العمل . وفي المجال المالي يقترح هذا التخطيط على سبيل المثال تحسين العلاقة مع المصارف للحصول على قروض بشروط سهلة .

3-Tactical Decisions

قرارات تكتيكية

هي القرارات التي تصنع في مجال التخطيط التكتيكي ، وهي قرارات تخصصية تهدف إلى تحسين العمل في وظائف ونشاطات المنظمة ، فهناك قرارات تكتيكية في مجال الإنتاج ، والتسويق... الخ. فصنع قرار في مجال الإمداد يقضي بتحسين العلاقة مع الموردين وإعتبارهم بمثابة الشركاء لضمان إستمرارية توريد المواد وبأسعار مناسبة ، هو قرار تكتيكي .

4-Take- Home Pay

صافي الأجر أو الراتب

هو المبلغ المالي الذي يحصل عليه العاملون في المنظمة لقاء عملهم وجهدهم فيها ، بعد إقطاع الحسميات المقررة منه كضريبة الدخل ، الضمان الإجتماعي... الخ .

5-Talent Management

إدارة المواهب

الموهبة البشرية عملة نادرة ، فإذا خرجت من الشركة أو المنظمة ، فسوف تذهب إلى شركة منافسة أخرى ، وإنسحابها منها يعد خسارة ، وسبباً في تفوق المنافسين عليها ، والميزة التنافسية لا تكمن في نظام العمل ، ونظام المعلومات في الشركة ، بل في العاملين الموهوبين ، لذلك لابد من إدارة المواهب التي تمتلكها المنظمة التي تقوم على مايلي :

- جذب المواهب من سوق العمل .
- جذب المواهب من المنافسين .

- ترغيب المواهب التي تمتلكها المنظمة بالبقاء لديها .
- مقارنة المواهب التي تمتلكها المنظمة مع مواهب المنافسين ، فإذا كانت أقل منهم عليها إذا البحث عن مواهب إضافية وإستقطابها .
- جعل الموهبة أساساً في تقييم الأداء وتمييز الموهوبين من العاملين عن غيرهم ومكافأهم بسخاء .
- إستثناء التعامل مع الموهوبين (تعينهم ، تحفيزهم ، إجازاتهم... الخ) من الأنظمة والإجراءات .
- جعل إدارة المواهب جزءاً من رسالة المنظمة وثقافتها التنظيمية .
- توفير مناخ مادي ونفسي وإجتماعي ممتاز للموهوبين .

6-Talking Skill

مهارة التحدث

تمثل هذه المهارة أحد ركني الإتصال الشفهي وهما : الإصغاء والتحدث ، فهذه المهارة تساعد المتصل على نقل ما يريد نقله من معلومات ، وأفكار .. الخ بشكل واضح ومفهوم للآخرين أو المتصل بهم ، وتكون هذه المهارة مما يلي :

- الثقة بالنفس .
- التفاعل السريع مع المتصل به والرد على إستفساراته .
- تقييم مستوى إدراك وفهم المتصل به خلال الدقائق الأولى من الحديث ومدى إلمامه بالموضوع الذي سيتحدث عنه المتصل ، فهذا يساعد على تحديد مدى ونطاق ما سوف يتم شرحه (إختصار ، إسهاب ... الخ) .
- عدم صدور حركات لا إرادية من المتحدث تصرف ذهن المصغي إليها فلا ينتبه لما يقال له .
- تركيز النظر في وجوه أو وجه من يجري التحدث معه .
- عدم السرعة والتأني في الحديث .
- عدم التحدث بوتيرة واحدة لكي لا يحدث مللاً لدى المستمع .

7-Tall Organization

المنظمة الطويلة

هي التي يكون هيكلها التنظيمي طويلاً بسبب تعدد المستويات الإدارية فيها ، مما ينتج عنه ضيق نطاق الإشراف لدى المديرين ، وطول خطوط السلطة الرسمية والإتصال الرسمي التي تربط قمة الهرم التنظيمي مع قاعدته .

8-Tally Trade

تجارة النقسيط

هي أحد أشكال البيع الآجل ، بموجبها يدفع المشتري قيمة البضاعة التي إشتراها على دفعات أو أقساط ، وفق جدول زمني متفق عليه بين البائع والمشتري ، وتكون قيمة السلعة المشتراة أعلى من قيمتها في ما لو دفعت نقداً عند شرائها .

9-Tangible Resources**موارد ملموسة**

يقصد بها الموارد المادية التي تستخدمها المنظمات في سبيل تحقيق مخرجاتها ، وتمثل القسم الأكبر من مدخلاتها ، فالآلات ، ورأس المال العامل ، والأبنية ... الخ جميعها موارد ملموسة .

10-Target Audience**الجمهور المستهدف**

فئة أو شريحة من الناس يراد التعامل معهم ، أو مخاطبتهم ، أو نقل رسالة أو موضوع ما لهم وإحاطتهم به ، أو تقديم سلعة أو خدمة لهم . وتعد مسألة تحديد الجمهور المستهدف مسألة هامة في مجال التسويق ، والعلاقات العامة ، والإعلام ، لأنها تساعد على معرفة الخصائص المشتركة بين أفرادها ، مما يسهل التعامل معهم وفق أو بما ينسجم مع هذه الخصائص .

11- Target Market**سوق مستهدف**

جزء أو شريحة من المستهلكين في السوق تم تصنيفها حسب معيار معين مثل مستوى الدخل ، أو الجنس (ذكر أو أنثى) أو العمر ... الخ ، من أجل توجيه سلعة أو خدمة إليهم تتوافق مع حاجتهم أو رغبتهم وإشباعها ، وبالتالي فهم يمثلون زبائن محتملين لشراء السلعة .

12-Tarif**التعرفة الجمركية**

رسم تفرضه الحكومة على سلعة معينة مستوردة من الخارج ، من أجل زيادة إيراداتها المالية ، وفي الوقت نفسه حماية منتجاتها الوطني المحلي المماثل للسلعة المستوردة .

13-Task**مهمة جزئية (واجب)**

يعبر هذا المصطلح عن واجب (أو أكثر) يقع ضمن وظيفة واحدة One Position يؤديها شخص (أو فريق) واحد ويتحمل مسؤوليتها. وعليه فالوظيفة الواحدة قد تشتمل على مهمة (أو واجب) واحدة Task أو أكثر ، فهذه المهام مجتمعة تشكل مهمة الوظيفة Position أو ما هو مطلوب إنجازها منها . وتجدر الإشارة إلى أن العديد من المؤلفين يستخدمون مصطلح Task كبديل لمصطلح Position ، هذا ممكن لأن مجموع المهام الجزئية Tasks تشكل مهمة الوظيفة .

14-Task Analysis Inventory Technique**أسلوب قائمة جرد تحليل المهمة**

أحد الأساليب المستخدمة في مجال تحليل العمل والوظائف ، بموجبه يجري تقسيم الوظائف المراد تحليلها في المنظمة إلى مجموعات وظيفية Families متجانسة ومتشابهة من حيث طبيعتها وخصائصها . ومن ضمن كل مجموعة ينتقى وظيفة أساسية Focal (بؤرية) تعتبر من أكثر وظائف المجموعة مهاماً ومسؤوليات وتحتاج لعدد من المهارات والقدرات المتنوعة ، حيث في ضوء المعلومات المجموعة والمتاحة عن هذه الوظيفة الأساسية (البؤرية) ، يقوم المحلل بإعداد قائمة بمهامها ومتطلباتها وتسمى هذه القائمة بقائمة جرد وتحليل

المهام ، التي تقوم بدور المعيار الذي على أساسه ستحلل وظائف المجموعة ، ذلك لأن التحليل سيكون بمقارنة المعلومات المجموعة عن كل وظيفة مع قائمة جرد تحليل المهام ، ليحدد من خلال المقارنة أي من مهام ومتطلبات القائمة موجودة في الوظيفة التي يجري تحليلها . وبعد عملية التحديد يقوم المحلل بإعداد تقرير تحليلي خاص بكل وظيفة من وظائف المجموعة ، وتكرر العملية بنفس الأسلوب في تحليل المجموعات الوظيفية الأخرى .

15-Task Break Down (تجزئة المهمة)

أحد الأعمال التي يقوم بها تحليل العمل Job Analysis ، حيث يقوم بتجزئة المهمة الواحدة أو العمل الواحد إلى جزئياتها (جزئياته) التي تتكون منها ، لتحديد مواصفات الفرد الذي سيقوم بأدائها ، وكذلك لتحديد أسلوب هذا الأداء بشكله الصحيح ، لمعرفة المخاطر المحتملة المصاحبة لها ، من أجل وضع السبل لحماية من يؤديها .

16-Task Force (القوة الوظيفية)

هي أحد أشكال فرق العمل ، وهي عبارة عن جماعة عمل يتم تشكيلها من العمال في قاعدة الهرم التنظيمي المسؤولين عن إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، ومهمتها تحديد المشاكل المشتركة التي تعاني منها الأعمال أو الوظائف التشغيلية ودراساتها ووضع حلول لها . يفهم من ذلك أن القوى الوظيفية ينحصر عملها وإهتمامها بالجوانب التشغيلية ، وليس لها علاقة بالنظم والسياسات وصنع القرارات ، ويتصف عملها بطابع الحركة وليس الثبات ، لذلك يجب أن يكون أعضاؤها من ذوي الخبرة والإلمام العملي .

17-Task Leader (قائد المهمة)

هو أحد أنماط القيادة الإدارية التي حددها كل من "بلاك وموتون" في نظريتهما الشبكة الإدارية ، حيث يحتل هذا النمط الموقع (1.9) ، الذي من خلاله يركز القائد جُل إهتمامه على العمل والإنتاج ولا يهتم بمروؤوسيه والعلاقات الإنسانية .

18-Task-Oriented Employees (موظفو : العمل له الأولوية)

هم أحد أنماط الموظفين الذين لديهم حب كبير لعملهم فشعارهم هو " العمل أولاً ، فهمهم الأساسي هو إنجاز مهامهم وما يكلفون به على الوجه الأفضل .

19-Tax (الضريبة)

مبلغ من المال تفرضه الدولة من خلال وزارة المالية على جميع المواطنين أي أنه إلزامي ، دون حصولهم على مقابل مباشر بل بشكل غير مباشر ، حيث يتمثل هذا المقابل غير المباشر بالخدمات الحكومية

والمشاريع التنموية التي تقدمها الدولة لهم . والضريبة أنواع منها ضريبة الدخل ، والضريبة على الأرباح ، وضريبة المبيعات وغيرها ، حيث من خلالها تقوم الحكومة جزءاً كبيراً من احتياجاتها المالية .

20-Tax Burden

العبء الضريبي

مجمّل المبالغ (الضرائب) المفروض أن يدفعها الشخص الإعتباري أو الطبيعي لخزينة الدولة في فترة زمنية معينة ، نتيجة ممارسته لنشاط تجاري أو إقتصادي أو العمل في منشأة ما .. الخ .

21-Tax Exceptions

الإعفاءات الضريبية

حسميات محددة تحددها الدولة وتُخصم من إجمالي الدخل الكلي المحقق من قبل المكلف بالضريبة خلال فترة زمنية محددة ، مثل الإعفاء الضريبي الممنوح على التعويض العائلي ، ونفقات العلاج الطبي العائلي ، أو الإنفاق على الوالدين إذا كان المكلف يعيلهما ... الخ . وتختلف هذه الإعفاءات ونسبها من دولة لأخرى .

22-Tax Incentives

حوافز ضريبية

تخفيضات وإعفاءات ضريبية بنسب معينة تقدمها الدولة للقطاع الخاص والأفراد ، لتشجيعهم على تأسيس مشاريع استثمارية تنموية تخدم الصالح العام ، وقد تُقدم هذه الحوافز للمستثمرين من خارج البلد من أجل تحفيزهم على الإستثمار فيه .

23-Tax Rate

المعدل الضريبي

هو النسبة المئوية من الوعاء الضريبي الذي يتوجب على المكلفين بالضريبة دفعه لخزينة الدولة ويتم حسابه على النحو التالي :
$$\frac{\text{الضريبة المدفوعة}}{\text{الوعاء الضريبي}} \times 100$$

24-Taylorism

التايلورية

صفة أطلقت على أفكار رائد مدرسة (حركة) الإدارة العلمية " فريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor " في ما يتعلق بالإدارة بوجه عام وتصميم العمل بوجه خاص ، حيث وضع مبادئ محددة لهذه الغاية هي ما يلي :

- تجزئة العمل الواحد إلى جزئيات متناهية في الصغر لتسهيل أدائه ، وزيادة التخصص فيه ، والاستعاضة عن العمال المهرة بغير مهرة الذين أجورهم أقل .
- إستبعاد الحركات الزائدة التي يؤديها العامل التي لا لزوم لها وتصميم حركات وطريقة عمل جديدة أفضل ، مع تحديد زمن الحركات الجديدة وإلزام العامل بها .
- وضع مستلزمات العمل بجانب العامل لتقليل إنتقاله من مكان لآخر .

- إبعاد الأعمال التحضيرية والخدمة البسيطة عن العمال المهرة وإسنادها لعمال يدوين غير مهرة ، من أجل تخفيض الأجور وتفرغ المهرة للأعمال الهامة .
- التركيز على الحوافز المالية النقدية لزيادة إنتاجية العامل .

25-Team Building

بناء فريق العمل

عملية متكاملة يتم من خلالها تشكيل أو تكوين جماعة عمل (لا يوجد عدد نمطي لأعضائها) من أجل أداء مهمة أو عمل محدد وبشكل كامل ، وتكون مسؤولة جماعياً عن إنجاز المهمة . وتتم عملية بناء الفريق بمراحل متسلسلة هي ما يلي :

- تعيين قائد الفريق الذي يسمى أحياناً بمنسق العملية أو المهمة التي سوف يكلف بها الفريق .
- تعيين أعضاء الفريق .
- شرح وتوضيح مهمة الفريق للأعضاء .
- تحديد نطاق سلطة الفريق .
- وضع خطة عمل الفريق من أجل إنجاز مهمته .
- توزيع الأدوار (المهام والمسؤوليات) على أعضاء الفريق .
- تحديد إجراءات العمل داخل الفريق .
- وضع معايير أداء الفريق .
- تحديد أسلوب تقييم أداء الفريق وهدفه المكلف به .

26-Team Learning and Training

التعلم والتدريب على العمل ضمن الفريق

برنامج يُعَلَّم فيه المتدرب أسلوب العمل الجماعي ضمن الفريق ، ويدرب كيف يمارس مهمته فيه ، ويركز على الجوانب التالية :

- كيف يفكر مع الآخرين .
- كيف يناقش ويتحاور بشكل بناء مع أعضاء فريق العمل .
- كيف يتعاون مع أعضاء الفريق .
- كيف يمارس التنسيق مع الآخرين أعضاء فريقه .
- كيف يتوصل مع أعضاء الفريق إلى حلول وأشياء جديدة مبتكرة .
- كيف يتأقلم هو وأعضاء الفريق ويتفاعلون مع المتغيرات التنظيمية .
- كيف يتحمل المسؤولية الجماعية مع أعضاء الفريق .
- كيف يمارس عملية اتصال فعالة مع أعضاء الفريق الآخرين .

الترويج عن طريق الفريق المحلي الرياضي (راعي الحدث الرياضي)

27-Team Sponsoring Promotion

إحدى وسائل الترويج التي تستخدمها الشركات في الترويج لمنتجاتها أو خدماتها ، حيث تقوم بطباعة اسمها أو اسم منتجها على الأدوات الرياضية التي يستخدمها الفريق الرياضي المحلي أو الوطني كالقمصان والحقائب وغيرها ، حيث بهذه الوسيلة تتمكن الشركة من الدعاية والإعلان لمنتجاتها أو خدماتها للزبائن المحليين وغير المحليين وتعريفهم به / بها ، فهذه الطريقة تكون قد إستغلت تعاطف ومحبة الجمهور المحلي (وغير المحلي) لفريقه الرياضي والمشجعين له ، للدعاية لمنتجاتها أو خدماتها .

فريق عمل

28-Team-Work

يمثل الاتجاه المعاصر في تنفيذ العمل داخل المنظمات المعاصرة ، حيث أصبح يُنظر للهيكل التنظيمي على أنه كيان قانوني مكون من فرق عمل تعمل في كافة المستويات الإدارية ، فالفريق الواحد يتكون من عدة أعضاء لهم قائد يدعى بقائد الفريق ، والأعضاء يتشاركون مع قائدهم في تخطيط وتنفيذ مهام الفريق وتحقيق أهدافه ، وتحمل مسؤولياته بشكل جماعي ، فلا مجال للفردية والأنانية ، فمصلحة الفريق والمنظمة هما الأول . ويخطئ بعضهم عندما يستخدم مصطلح فريق العمل كمترادف لمصطلح جماعة العمل ، فالفرق بينهما أن الفريق هو أكثر تجسيدا للعمل الجماعي التعاوني ، وأكثر حرية ومرونة وإعتمادية وتناغماً وتماسكاً من الجماعة . ففي الألعاب الرياضية لا نقول جماعة كرة القدم ، بل نقول فريق كرة القدم ، للدلالة على الاندماج ، والتعاون ، والانسجام ، والترابط ، والتكامل ، بين أعضاء الفريق الرياضي لتحقيق الفوز .

حوافز فريق العمل

29-Team-Work Incentives

مكافأة مالية تدفع لفريق العمل الذي يحقق معيار الأداء والإنتاج المطلوب منه ، ودفعها لا يكون على أساس الجهد الفردي ، إنما على أساس جهد جميع أعضاء الفريق أي بالتساوي .

السلطة الفنية

30-Technical Authority

هي السلطة المستمدة من المعرفة والخبرة الطويلة التي يتمتع بها الموظفون القدامى ، والعلماء ، والخبراء في ميدان عمل معين ، حيث تكسبهم الاحترام والتقدير من قبل الآخرين ، وتسمى بالسلطة غير الرسمية .

تقادم المنتج فنياً

31-Technical Obsolescence of Product

يشير معنى التقادم الفني هنا إلى أن المنتج لم يعد قادر على إشباع حاجة ورغبة المستهلك من ناحية الأداء، والمواصفات ، والجودة ... الخ بكفاية ، وذلك نتيجة لاكتشاف علمي جديد قدم منتجاً جديداً قادراً على تحقيق إشباع أكبر وأفضل لحاجة ورغبة المستهلك من المنتج القديم .

32-Technical Skill

المهارة الفنية

تمثل الإحتراف في أداء مهنة أو حرفة معينة (طبيب ، نجار ، كهربائي ، محامي ... الخ) ، حيث يمتلك ممارسها المقدرة على أداء مهامها وتحمل مسؤولياتها بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية ، كما يمتلك المقدرة على إستخدام الأدوات المستخدمة فيها بدرجة عالية من المهارة أيضاً .

33-Technocracy

التكنوقراطية

وتعني إدارة الأجهزة الحكومية من قبل فنيين متخصصين ، ويشير مفهوم هذا المصطلح إلى الإدارة العامة الفنية في الأجهزة الحكومية ، الذي يؤكد على ضرورة إلغاء العقلية البيروقراطية التقليدية في إدارة هذه الأجهزة ، وتكسير حواجز روتين العمل الحكومي العقيم ، فالمشاكل التي تواجه الأجهزة الحكومية اليوم ليست مشاكل عادية روتينية كما كان عليه الوضع في السابق ، وحلها أو التعامل معها لا يكون عن طريق الطرق النمطية التقليدية ، فالأجهزة الحكومية اليوم تواجه أنواعاً جديدة من المشاكل والتحديات والنشاطات التي يركز جميعها على العلم والتكنولوجيا ، فالموظفون الحكوميون التقليديون لم يعودوا مناسبين للعمل في الأجهزة الحكومية في الوقت الحاضر ، فهي بحاجة إلى فنيين متخصصين في تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات الإلكترونية ... الخ ، لتدار الأجهزة الحكومية بفاعلية ، بحيث تتماشى مع التطورات المعاصرة، وهنا ظهرت سلطة جديدة هي سلطة الفنيين المتخصصين في الأجهزة الحكومية .

34-Technological Group

المجموعة التكنولوجية (التقنية)

تجميع لعدد من الآلات والمعدات والعمال في مجموعة عمل واحدة (مرحلة إنتاجية ، خط إنتاج .. الخ) متجانسة متكاملة من حيث الخبرة والمهارة ، بحيث يكونوا قادرين على إستخدام تجهيزات العمل في المجموعة بكفاءة عالية وتنسيق جيد ، لإنجاز مهمة أو عمل معين بمستوى عالي من الجودة ، وبأقل تكلفة ، وبأقل قدر ممكن من الإشراف والتوجيه .

35-Technological Unemployment

البطالة التكنولوجية (التقنية)

وتمثل القوى العاملة التي تسرحها المنظمات بسبب إدخال وتطبيق العمل الآلي ، الذي تحل بموجبه الآلة محل الجهد البشري في تنفيذ الأعمال ، فعلى خطوط إنتاج السيارات مثلاً ، أصبح العديد من مراحل تجميع قطع السيارة تتم بشكل آلي دون الحاجة لليد العاملة والجهد البشري ، وأدى الأمر إلى تسريح العديد من العمال الذين أصبحوا عاطلين عن العمل (بطالة) .

36-Technology Transfer

نقل التكنولوجيا (التقنية)

يُعرف نقل التكنولوجيا بوجه عام بأنه عملية نقل رسمي للإكتشافات والإختراعات الجديدة الناتجة عن البحوث في القطاع الصناعي . ويتباين هذا التعريف بدرجة ما عن تعريف نقل التكنولوجيا من وجهة نظر العلم والمعرفة ، والصناع وفق ما يلي :

● التعريف من وجهة نظر العلم : نقل رسمي للإكتشافات والإختراعات الجديدة الناتجة عن البحوث العلمية التي تقوم بها الجامعات ومراكز البحث العلمي والعلماء لفائدة قطاع الأعمال بمختلف مجالاته.

● التعريف من وجهة نظر الصناعة : الآلية التي تمكن الشركات من تلبية إحتياجاتها الخاصة من التكنولوجيا عبر شراء تكنولوجيا وخبرة شركات أخرى ، أو جلب الترخيص باستخدامها .

37-Telecommuting

الإتصال والعمل عن بُعد

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Tellworking

العمل من خلال الإتصال الشبكي

38-Teleform Computer Program

برنامج تحويل الأوراق إلى بيانات إلكترونية

يعمل هذا البرنامج على تحويل نماذج الدراسات الورقية ، ورسائل الفاكس ، والبريد الإلكتروني ، إلى بيانات إلكترونية يمكن إدخالها مباشرة في الحاسب الآلي لتحليلها في الحال .

39-Tele-Homeworking

العمل (التشغيل) المنزلي بالماتف

بعض الناس لا يرغبون أو ليس لديهم إمكانية العمل في الشركات ، والتقييد بمواعيد العمل الرسمي ، والأنظمة والبرامج واللوائح ، ويفضلون الحرية في العمل وذلك في منازلهم التي يعيشون فيها . هؤلاء يمارسون أعمالاً لا تحتاج إلى أدوات ومعدات معقدة ، ويعملون عادة لحساب منتج واحد ، الذي يطلب منهم عن طريق إحدى وسائل الإتصال إنتاج الكميات التي يحتاجها ، وعليه فالمنتج في هذه الحالة يشترى كامل الإنتاج وبشكل مستمر، وبالتالي فهو يستفيد بأنه يضمن توريد مستمر لنوع معين من مستلزمات عمله .

40-Tellworking

العمل من خلال الإتصال الشبكي

طريقة مستخدمة في مجال تنفيذ وإدارة العمل عن بُعد ، تعتمد على شبكة وتقانة إتصال حاسوبية ، حيث يتمكن الرئيس أو الموظف النفاذ من بعيد إلى مواقع العمل (موظفون ، إدارات ، أقسام ... الخ) داخل المنظمة ، لإرسال أو الحصول على معلومات ، أوامر ، توجيهات ... الخ . وهذا لا يمكن إلا إذا كانت هذه المواقع والعاملين مرتبطين ببعضهم بشبكة وتقانة معلومات، ويتوفر لديهم المقدرة على إستخدام الحاسوب،

والنفاذ إلى شبكة المعلومات الحاسوبية الخاصة بالمنظمة . إذاً العمل عن بُعد يمكن أن يتم من المنزل ، أو من بلد آخر ، وهذا يعني تطبيق مبدأ قوة العمل الافتراضية التي تمثل جزءاً من موارد المنظمة البشرية التي لا تعمل داخل مقرها ، حيث تقوم بأداء أعمالها دون تواجد مادي في مكان العمل ذاته ، وبالتالي فهذا الأسلوب تفعيل للامركزية العمل .

41-Teller

موظف الكوة في المصرف

هو الموظف الذي يكون في حالة تماس مباشر مع عملاء المصرف ، من خلال الخدمات المصرفية التقليدية التي يقدمها لهم ، حيث يقوم بكافة الإجراءات المتعلقة بعمليات الإيداع والتحويل وقبض ودفع المبالغ للعملاء .

42-Teller Machine

الصراف الآلي

جهاز مصمم ليستخدم من قبل زبائن المصارف ، يوضع خارج مبناها ، أو في الأسواق الكبيرة ، أو في المطارات .. الخ ، حيث يسمح هذا الصراف لزبون المصرف بالاستفسار عن رصيده ، أو سحب مبلغ معين من المال من حسابه ، أو إيداع مبلغ فيه . وآلية عمل هذا الصراف هي أنه يقوم بقراءة المعلومات التعريفية عن الزبون من خلال بطاقته الخاصة التي تحتوي على رقعة مغناطيسية فيها اسم صاحب البطاقة ، ورقم حسابه ، وصورته ، ورقم البطاقة .. الخ ، حيث يقوم العميل بإدخالها في فتحة مخصصة لها .

43-Temporary Employees

العاملون المؤقتون

هم الذين يعملون لفترة زمنية محددة طالما أن المنظمة بحاجة إلى خدماتهم ، ويعملون بكامل زمن العمل الرسمي كالعاملين الدائمين ، لكن يختلفون عنهم من حيث تعويضاتهم ومزاياهم الوظيفية ، ولا يعتبرون عاملين موسمين أو متفرغين جزئياً Part-Time .

44-Temporary Employment

إستخدام (توظيف) مؤقت

أحد أشكال التوظيف المستخدمة في المنظمات ، بموجبه يُستخدم موظف أو عامل لفترة زمنية محددة بموجب عقد عمل موقع من قبل الطرفين الموظف والمنظمة ، ويكون التعويض (الراتب، الأجر) المدفوع للمؤقتين أقل من العاملين الدائمين . وتلجأ المنظمات إلى هذا النوع من التوظيف لتلبية ضغط عمل مؤقت لكن غير معروف متى ينتهي ، أو من أجل تخفيض تكلفة العمل ، على اعتبار أن المؤقتين لا يتمتعون بالمزايا الوظيفية الممنوحة للعاملين الدائمين ، وتكون تعويضاتهم أقل منهم . يتميز هذا الإستخدام بالمرونة في مجال قوة العمل وقلة مشاكله ، على اعتبار أن الفرد يعرف مسبقاً بأن هناك احتمال لتسريحه من العمل بعد إنقضاء فترة العقد ، الذي يكون دائماً قابل للتجديد برغبة الطرفين .

45-Temporary Layoff

تسريح مؤقت من العمل

هو إستغناء المنظمة عن بعض العاملين فيها لفترة زمنية محدودة ثم إعادتهم للعمل لديها . وتلجأ المنظمات لهذه السياسة لمواجهة ظرف مؤقت يواجهها كإخفاض حجم الطلب على منتجها مؤقتاً ، فلنكي لا تزداد تكاليفها خلال هذه الفترة تعتمد إلى تبني هذه السياسة .

46-Tenacity Ability

القدرة على المثابرة

إحدى الصفات التي تسهم في جعل الموظف أو العامل متميزاً ، وتعني قدرته على متابعة الموقف والبقاء فيه (عمل ، مهمة ، خطة ... الخ) أي الإستمرار فيه ، حتى الإنتهاء منه وتحقيق الغاية المنشودة منه ، وهذا يستوجب منه أن يكون قادراً على التحمل والصبر والأناة .

47-Tender

مناقصة

دعوة عامة للمزودين من قبل المنشأة للإشتراك في تلبية حاجتها من مادة أو أكثر أو من التجهيزات (آلات وغيرها) . ويتم هذه الدعوة من خلال إعلان توضح المنشأة فيه نوعية حاجتها ، وكميتها ، ومواصفاتها ، وشروط التسليم والفحص ، والضمانات أو التأمينات ، وغرامات التأخير عن التسليم في الموعد المحدد ... الخ . حيث يتقدم العارضون أو الموردون بعروضهم بمغلفات مختومة يوضحون فيها سعرهم خلال المدة التي تحددها المنشأة . وفي موعد محدد تفتح هذه المغلفات من قبل لجنة بحضور العارضين ، حيث يتم إختيار السعر الأقل .

48-Terminology

المصطلح العلمي

يشير معنى هذه الكلمة إلى الإصطلاح الفني الذي إستقر لفظه ومعناه في مجال التطبيق لظاهرة أو مفهوم معين ، بحيث أصبح يحدد بوضوح مدلول الظاهرة أو المفهوم في اللغة التي يتم التفاهم بها بين الناس .

49-Test of the Market

إختبار السوق

أسلوب تتبعه بعض الشركات الصناعية المنتجة للسلع عندما تريد طرح منتجاً جديداً لأول مرة في السوق ، حيث تعرض فيه كمية صغيرة منه ، لتعرف ردة فعل المستهلك تجاهه ورأيه فيه من حيث : مزاياه، جودته ، أدائه ، خدمته ، سعره ... الخ . فالمعلومات المرتدة التي تحصل عليها المنظمة من المستهلكين أو الزبائن ، هي بمثابة تغذية عكسية ، يمكن أن تستفيد منها في إجراء بعض التعديلات على منتجها ، بما يتوافق مع رأي المستهلك وما يريده ، وبعد ذلك يمكن لها أن تطرحه في السوق بشكل واسع وبكميات كبيرة .

50-Test- Retest Method

أسلوب إعادة الإختبار أكثر من مرة

أسلوب يُستخدم من أجل الحكم على مدى صحة تنفيذ عملية اختبار ما ومفاده ، أنه إذا أعيد أو كُـرر نفس الاختبار أكثر من مرة ، يُفترض أن تكون نتائج تكرار الاختبارات متقاربة ، حيث كلما كانت درجة التقارب عالية دل ذلك على صحة الاختبار والعكس من ذلك صحيح .

أفضل تنبؤ للمستقبل هو أنه إمتداد للماضي 51-The Best Prophet of the Future Is the Past

أحد أساليب التنبؤ الإحصائي الخاص بالمتغيرات والظواهر البيئية ويقوم على مبدأ هو : أن ما حدث في الحاضر هو إمتداد لما حدث في الماضي ، وما سوف يحدث في المستقبل هو إمتداد لما حدث في الماضي والحاضر . فإذا كان مستوى الدخل الفردي في حالة صعود منذ خمس سنوات وحتى الآن ، إذاً نتوقع أنه سيحافظ على إرتفاعه مستقبلاً إذا استمرت نفس الظروف ، فإتجاه المتغير البيئي في الماضي والحاضر هو مؤشر لإتجاهه المستقبلي .

الرجل المناسب في المكان المناسب 52-The Right Man in the Place

قاعدة معروفة وشائع تدولها في مجال إختيار وتعيين العاملين تفيد : إلى ضرورة إختيار العاملين بشكل جيد، بحيث تتوفر فيهم الشروط والمواصفات اللازمة للتوظيف ، وبشكل تتوافق إمكاناتهم ومؤهلاتهم مع متطلبات العمل أو الوظيفة التي سوف يعينون فيها .

إختبار الإدراك الترابطي عن طريق المقالة 53-Thematic Apperception Test

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Apperception Test

إختبار الإدراك الترابطي

طاقة الإنتاج النظرية 54-Theoretical Capacity of Production

تمثل قدرة أو إمكانية المصنع (أو خط الإنتاج) على الأداء والتصنيع ، على أساس الإستخدام الكامل لجميع عوامل الإنتاج الموجودة ، ودون وجود أي توقف أو عطل أو ضياع .

الشخصية النظرية 55-Theoretical Personality

يهتم صاحب هذه الشخصية عادة بالسعي لإكتشاف الحقائق لمجرد التوصل إليها ومعرفتها وليس لغاية إستخدامها والإستفادة منها في الواقع العملي ، وذلك لإشباع حاجة أساسية لديه كالمعرفة ، والمباهاة ، والتميز ... الخ .

نظرية الإقتصاد الكلاسيكي 56-Theory of Classic Economy

ويسمى بعضها بعضهم بالنظرية الكلاسيكية في الإقتصاد ، حيث تقوم على الأسس والمفاهيم الرئيسة التالية :

- آلية السوق أي أن السوق ينظم نفسه بنفسه ولا حاجة لتدخل الحكومة لتنشيط الطلب أو خلق التوازن بين العرض والطلب ، فالعرض يخلق الطلب المقابل .
- الإقتصاد متوازن عند نقطة التشغيل الكامل وبشكل دائم .
- مرونة الأسعار والأجور .
- حرية التجارة الخارجية .
- تدخل الدولة يقتصر على النشاطات ذات الأبعاد الإنسانية والاجتماعية .

57-Theory of Classical Management

نظرية الإدارة الكلاسيكية

تعتبر هذه النظرية عن إتجاه فكري لمجموعة من المفكرين في الإدارة ، لكل منهم نظريته الخاصة ، لكن جميعهم متفق حول إتجاه ونظرة عامة واحدة حول الإدارة ، وقد ظهرت في الفترة الواقعة ما بين نهاية القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين ، وجاء ظهورها في فترة سيادة النظام الرأسمالي وهيمنت على الصناعة والإقتصاد ، والمنافسة الحرة ، والعلاقة غير الديمقراطية بين أصحاب الأعمال والعمال ، وأهم سمات وأفكار هذه النظرية مايلي :

- الإنسان آلة يدار وفق حاجة العمل ورغبة صاحبه .
 - الإدارة والعمال لديهم صفة الرشد .
 - المنظمة نظام مغلق يتأثر بالمتغيرات الداخلية ، أما الخارجية فتأثيرها ضعيف .
 - تسعى هذه النظرية لتحقيق المثالية في كل شيء داخل المنظمة .
 - تعتمد على مبدأ السلطة والنفوذ في القيادة الإدارية .
 - العلاقات داخل المنظمة هي علاقات تتصف بطابع الرسمية .
 - التعاون مسألة أساسية لنجاح العمل .
 - لابد من وجود قواعد وإجراءات تضبط العمل .
 - التحفيز يجب أن يكون مادياً .
 - مركزية السلطة وصنع القرارات .
 - فصل الرقابة عن التنفيذ .
 - التدريب مسألة مهمة لرفع إنتاجية العمال .
- وأهم النظريات الفرعية التي تشتمل عليها النظرية الكلاسيكية هي ما يلي :
- نظرية الإدارة العلمية (فريدريك تايلور) .
 - نظرية التقسيم الإداري (هنري فايول) .
 - النظرية البيروقراطية (ماكس فيبر) .

58-Theory of Cooperative System

نظرية النظام التعاوني

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Social System School

مدرسة النظام الاجتماعي

59-Theory of Human Relations

نظرية العلاقات الإنسانية

هي إحدى نظريات الإدارة أو إحدى مدارس الفكر الإداري ، جاءت نتيجة تجارب وجهود مفكر أمريكي (مع مجموعة من زملائه) يدعى "إلتون جورج مايو Elton G.Mayo " أجراها في " مصانع هوثورن Hawthorne " في "شركة الويسترن إلكتريك Western Electric Co. " الأمريكية في العشرينات من القرن الماضي ، التي إنتقد فيها أفكار نظرية الإدارة العلمية لفريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor ، وإعتبر الإنسان أهم عناصر العمل وأن إنتاجيته مرتبطة بمستوى روحه المعنوية، وفي ما يلي أهم الأفكار التي تضمنتها نظرية العلاقات الإنسانية :

- العنصر البشري في العمل مخلوق اجتماعي بالفطرة وليس مخلوقاً اقتصادياً فقط .
- القيادة الديمقراطية ذات تأثير كبير في إنتاجية العمل والعاملين .
- التوافق والانسجام الاجتماعي بين العاملين عامل هام ومؤثر في إنتاجية العاملين .
- الخوافز المعنوية لها أثر كبير في معنوية العاملين .
- وجود علاقة طردية بين إنتاجية العامل وروحه المعنوية .
- العمال لا يجاهون الإدارة فرادى بل جماعات .
- استخدام السلطة والنفوذ والعلاقات الرسمية لا تناسب طبيعة النفس البشرية .

60-Theory of Leadership Traits

نظرية سمات القيادة الإدارية

يشير مضمون هذه النظرية إلى أن هناك خصائص أو سمات معينة إذا توفرت في الرئيس أصبح قائداً إدارياً . وإذا أردنا فهم القيادة علينا أن ندرس ونفهم هذه الصفات مثل : الذكاء ، الأمانة ، الإتزان ، القدرة على صنع القرار ، الثقة بالنفس ... الخ . وتجدر الإشارة إلى أن جزءاً من هذه السمات موروث ، والجزء الثاني هو مكتسب من الحياة والبيئة التي يعيش فيها القائد .

61-Theory of Scientific Management

نظرية الإدارة العلمية

ظهرت هذه النظرية في أوائل القرن الماضي العشرين ورائدها "فريدريك ونسلو تايلور Frederick W.Taylor " الذي لقب بأبي الإدارة العلمية . لقد إنصب إهتمام هذه النظرية على الحد من الإسراف ، وتخفيض تكلفة العمل ، ورفع إنتاجية العامل ، لذلك جاء تركيزها على قاعدة الهرم التنظيمي أي على العمال والمشرفين عليهم ، وفي سبيل تحقيق هذه الأمور نادى بما يلي :

- تطبيق دراسة الحركة والزمن التي تحدد للعمال الحركات التي سيؤدونها والزمن الذي تستغرقه كل منها وإلزامهم التقيد بها .
- الحوافز المادية هي الأساس .
- تقسيم العمل والتخصيص الدقيق .
- التعاون أساس نجاح العمل .
- الرقابة الصارمة والمتابعة هما صمام أمان للنجاح .
- ضرورة الإختيار السليم للأفراد والآلات .
- تدريب العمال أساسي لرفع إنتاجيتهم .
- المنظمة نظام مغلق يتأثر نشاطها بالمتغيرات الداخلية .
- استخدام أسلوب البحث العلمي الذي يطبق ملاحظة الظواهر وإستخلاص النتائج وإختبار الفرضيات عن طريق التجربة .

62-Theory of Situational Leadership

نظرية القيادة الموقفية

يشير مضمون هذه النظرية إلى أنه لا يوجد نمط أو أسلوب قيادي أمثل يصلح لكافة المواقف والظروف ، وبالتالي فالقائد الجيد هو الذي تكون لديه القدرة العالية على التكيف مع متطلبات المواقف التي تصادفه ، ولديه أيضاً درجة عالية من المرونة لمواءمة نفسه مع المواقف المتغيرة ، مستخدماً الصفات والقدرات المتوفرة لديه ، بحيث يشكل منها نمطاً قيادياً يتناسب مع كل موقف على حده .

63-Theory of Social System

نظرية النظام الإجتماعي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Social System School

مدرسة النظام الإجتماعي

64-Theory of Traditional Management

نظرية الإدارة التقليدية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Theory of Classical Management

نظرية الإدارة الكلاسيكية

65- Thin Market

سوق ضعيف

هو ذلك السوق الذي يكون فيه حجم الطلب على السلعة (أو السلع بوجه عام) قليلاً أو محدوداً لأسباب كثيرة منها على سبيل : شدة المنافسة ، انخفاض مستوى دخل الفرد... الخ .

66- Thinker Employees

الموظفون المفكرون

فئة من الموظفين الذين يحبون التفكير ويتركون التنفيذ للآخرين ، فهم يركزون على ما يتوجب عمله ، ويتركون كيف يتم ذلك للآخرين .

67- Thinking Maps

خرائط التفكير

صاحب فكرة خرائط التفكير هو "إدوارد دي بونو Edward De-Bono" الذي أشار إلى أن العقل وطبيعة التفكير هما المرشد الذي يهتدي به الفرد في صنع قراراته وتصرفاته . لقد وضع إدوارد ست نماذج للتفكير سمي كل نموذج منها بالقبة ، حيث لكل منها لون يعبر عن نموذج معين من التفكير ، وفيما يلي توضيح لمضمون كل نموذج أو قبة :

- القبة البيضاء (البيانات والحقائق والأرقام) : صاحبها تفكيره موضوعي وهو حيادي ويركز على الحقائق المؤيدة بالأرقام .
- القبة الحمراء (الحدس والمشاعر والعواطف) : يتصف تفكير صاحبها بالعصبية والغضب والإنفعال والسرعة في صنع القرار والتصرف ، والحساسية .
- القبة السوداء (التفكير السلبي) : يتصف تفكير صاحبها بالتشاؤمية ، وبالتالي فهو حذر لكل شيء ، ولا ينظر للأمور بنظرة تفاؤلية .
- القبة الصفراء (التفكير الإيجابي) : يتصف تفكير صاحبها بالتفاؤل والأمل ، ويتوقع دائماً حدوث تغيرات إيجابية .
- القبة الخضراء (الإبداع والابتكار) : يتصف تفكير صاحبها بالتفكير المفتوح والرؤية المستقبلية، ويسعى للأفكار الجديدة ، فاللون الأخضر دليل على العشب والأشجار التي تنمو باستمرار ، فالأفكار لديه في حالة توالد .
- القبة الزرقاء (التحكم) : يتصف صاحب هذا اللون بالسيطرة على تفكيره وتحكيم العقل قبل العاطفة، لذلك تراه يتحكم بأموره وقراراته بعقله لا بعاطفته ، وسيطر على عمله .

68-Thinking System

نظام التفكير

أحد الأسس التي يقوم عليها منهج التعلم المستمر المعاصر ، الذي يُستخدم لدعم عمليات التدريب التي تقوم بها المنظمات والمؤسسات المتخصصة في مجال التدريب والتنمية . بموجبه يُعلم المتدرب كيف يفكر بشكل صحيح ، وذلك من خلال دراسته لمكونات المسألة أو الموضوع أو الموقف ... الخ ، وإيجاد العلاقة القائمة بينها ، وكيف يحلل هذه العلاقة ويصل في النهاية إلى إستنتاجات محددة ، تشكل لديه رؤية وفهماً واضحين ، مما يمكنه من إتخاذ الإجراء اللازم والصحيح حيالها .

69-Third-Party Peace Making Method

أسلوب الطرف الثالث في حل الخلاف (المحكم)

أسلوب شائع إستخدامه في المنظمات والحياة العامة مفاده : أنه عند حدوث خلاف من نوع ما بين طرفين ولم يعد بإمكانهما الوصول إلى حله أو تسويته ، يلجأ إلى طرف ثالث ذي خبرة في هذا الخلاف (محكم إستشاري) من أجل دراسته وإيجاد تسوية مناسبة يقبل بها طرفا الخلاف ، وبالتالي حل الصراع أو الخلاف بينهما .

70- Time and Motion Study

دراسة الحركة والزمن

دراسات ميدانية قامت بها الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين بريادة المهندس " فريدريك ونسلو تايلور " Frederick Winslow Taylor " بموجها صممت الحركات النموذجية أو المعيارية التي يجب أن يتقيد بها العمال أثناء أدائهم لأعمالهم وخلال أزمدة محددة ، بحيث يكون لكل حركة زمن معياري خاص بها يجب الإلتزام به . وهدفت هذه الدراسات إلى إستبعاد الحركات الزائدة وتصميم حركات جديدة لإختصار الوقت في أداء العمال ، من أجل رفع إنتاجيتهم وتسريع وتيرة العمل . وقد إستخدمت هذه الدراسات في قياس زمن أداء الحركات ساعة ضبط الوقت Stopwatch ، لتسجيل الوقت الذي يستغرقه العامل في أداء كل حركة ، وهذا التسجيل يتم من خلال مراقبة شخصية بالعين المجردة لأداء (حركات) العمال .

71-Three C's

ثلاثة C's

هي القاعدة الشائعة التي على أساسها يتم منح الإئتمان المصرفي ، ويقصد بها الثقة أو الإطمئنان إلى مقدرة العميل أو الزبون على دفع قيمة الإئتمان في موعد إستحقاقه ، وسلوكه ، وسمعته في السوق ، وبالتالي تشكل هذه القاعدة مما يلي :

- السلوك الشخصي Character .
- المركز المالي للعميل ومقدرته على السداد Capacity .
- رأس المال ويقصد به الثروة وكيفية إدارتها Capital .

72- Time Card

بطاقة الوقت

أنظر تفصيلاً في المصطلح المرادف :

Clock Card

بطاقة قيد الوقت

73-Time Deposit

وديعة لأجل

مبلغ من المال يطلب عميل المصرف إيداعه في حساب ثابت غير قابل للسحب ولمدة محددة ، وذلك مقابل فائدة يختلف سعرها غالباً حسب مدة الإيداع ، حيث تزداد الفائدة مع طول فترته .

74-Time Management

إدارة الوقت

أسلوب شخصي يمكن أن يستخدمه أي إنسان (مدير ، رئيس قسم ، مـرؤوس ... الخ) يتمكن من خلاله أن يخطط وينظم وقت عمله الخاص وحياته الخاصة ، ويستغلها أحسن إستغلال . ويقوم هذا الأسلوب على منهجية مفادها :

- إدراك وجود ضياع للوقت من خلال مؤشرات كثيرة منها على سبيل المثال : التوتر أثناء العمل ، تأجيل البت في الأعمال ، إرتفاع هرم الملفات ، تقادم المعاملات ، كثرة العمل الإضافي .
- تحديد مصدر ضياع الوقت الذي إما أن يكون الشخص نفسه ، أو المنظمة ، أو الآخرون ، أو البيئة .

- تحديد مسببات ضياع الوقت .

- وضع الحلول من أجل تلافي ضياع الوقت .

وبوجه عام يهدف أسلوب إدارة الوقت إلى القضاء على مضيعات الوقت ، من خلال تخطيطه وتنظيمه ، وجعل زمن العمل متاح أكبر ، مما يخفف من الشعور بعبء وضغط العمل ويجعل الأداء أكثر فاعلية .

75-Time Rate Pay

دفع الراتب أو الأجر على أساس معدل الزمن

هو أحد المعايير المستخدمة في دفع الرواتب والأجور ، حيث يتم الدفع أو تحديد الأجر المستحق على أساس وحدة الزمن التي يقضيها العامل أو الموظف في عمله ، والتي يمكن أن تكون بالساعة ، أو الأسبوع ، أو الشهر .

76-Time Series

سلسلة الزمن

هي مدى تكرار حدوث قيم الظاهرة موضع الدراسة في تتابع زمني متتالي في الماضي ، وقد يكون هذا التتابع شهرياً ، أو سنوياً ... الخ . ويفيد هذا التسلسل في تحديد إتجاه الظاهرة في الماضي هل هو في حالة صعود ، أم هبوط ، أم مستقر ، من أجل التنبؤ بإتجاه الظاهرة مستقبلاً .

77-Time Standard

معيـار الوقت

هو الوقت المخصص (ساعة ، يوم ، أسبوع ، شهر) لإنجاز وحدة عمل واحدة بمستوى جودة محدد ، وبالتالي فمعيـار الوقت (الذي يطلق عليه بعضهم تسمية أخرى هي مقياس الوقت) هو الوقت المسموح به للعامل أو الموظف أو الوحدة الإدارية ... الخ ، أن يُنجز خلاله وحدة عمل مكلف /مكلفة بها ، وبالتالي فهو يعتبر أحد المعايير التي يقاس ويقيم بوساطته مدى أو مستوى كفاءة الأداء . إذاً يمكن القول بأن معيار

الوقت شيء إلزامي ويشير إلى الزمن الذي يجب أن يستغرقه أداء أو إنجاز وحدة واحدة من العمل .

78-Time Study

دراسة الوقت

أحد العناصر التي يقوم عليها تخطيط الوقت ضمن منهجية إدارة الوقت ، من خلالها يدرس حجم العمل (المهام والواجبات التي يؤديها الفرد) اليومي ، والأسبوعي ، والشهري ، وتحديد الأعمال المتكررة وغير المتكررة ومدى أهمية كل منها ، من أجل تخصيص الزمن اللازم لتنفيذ كل واحدة منها ، للوصول إلى الإستخدام أو الإستثمار الأمثل لوقت العمل المتاح .

79-Time Ticket

بطاقة الوقت

بطاقة ممغنطة إلكترونيًا يحملها الموظف أو العامل معه ، ليدخلها في آلة لتسجيل زمن حضوره للعمل ، وبالتالي فقد حلت هذه الآلة والبطاقة محل وظيفة مراقب الدوام ، الذي يسجل زمن حضور العاملين للمنظمة وإنصرافهم منها .

80-Time -to- Market

السلعة متاحة في السوق عند الحاجة إليها

أحد المبادئ التسويقية التي يتوجب العمل بها في مجال تسويق السلع بوجه عام والإستهلاكية بشكل خاص ، فالسلعة (أو الخدمة) يجب أن تكون متاحة أمام المستهلك في السوق عندما يحتاجها، فهو لا ينتظر المنتج والتاجر حين يوفراها له ، لأن هناك بدائل أخرى لها يمكنه شراءها كبديل عنها ، وخاصة بالنسبة للسلع الاستهلاكية التي يتوفر منها بدائل كثيرة كأنواع الطعام ، والمكياج... الخ .

81-Timeless- Sense

عدم الإحساس بالوقت

يستخدم هذا المصطلح في مجال إدارة الوقت ، ويعبر عن عدم إحترام الموظف للزمن وعدم إهتمامه بوقت العمل الرسمي ، حيث يهدره في أمور غير نافعة ، أو ينجز العمل بوقت أطول بكثير مما يحتاجه ، وذلك بسبب إضاعة الوقت في أمور بسيطة ، وعدم الإحساس بالزمن الذي هو صفة يتصف بها الموظف غير الكفؤ .

82-Timeliness Design

تصميم عبر الزمن

مصطلح يُستخدم في مجال الجودة والتصميم الهندسي للمنتج ، ويشير مفهومه إلى تصميم منتج هندسياً بمواصفات وجودة مرغوب فيهما من قبل الزبون ، بحيث تدوم هذه الرغبة لفترة طويلة من الزمن ، بسبب إستمرار قدرة المنتج على تلبية حاجته .

83-Tome Peters Quality Model

نموذج "توم بيتترز" عن الجودة

ولد "توم في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1942 وعمل في الإنتاجون ، ويقوم بنموذجه على أساس دراسات قام بها على 43/ شركة أمريكية ، وأبرز أفكاره ما يلي :

- الجودة هدف كل من يعمل في المنظمة وهي الوسيلة الأساسية لتحقيق الرضى لدى الزبون .
- تحقيق الجودة مسؤولية كل من يعمل في المنظمة .
- تبني إتصال فعال ومستمر مع الزبائن لمعرفة مطالبهم وآرائهم .
- تدريب العاملين يجب أن يقوم على أساس كيف نحقق الرضى لدى الزبون .
- التطوير والتحسين عملية مستمرة .
- تبني ديموقراطية الإدارة والعمل والمشاركة من قبل العاملين .
- تبني أسلوب فرق العمل لتنمية الروح الجماعية .

84-Top- Down Forecasting

التنبؤ من الأعلى للأسفل

هو الذي يتم من قبل المديرين في الإدارة العليا وبمساعدة التنفيذيين في المستويات الإدارية الأدنى ، وذلك من خلال ما يمتلكونه من خبرات ومهارات ، وفي ضوء هذا التنبؤ تبني الوحدات الإدارية الدنيا تقديراتها المتعلقة بحجم عملها.

85-Top- Down Planning

التخطيط من الأعلى للأسفل

يشير هذا المصطلح إلى الاتجاه الذي يسير فيه وضع خطة المنظمة ، فموجه يبدأ التخطيط من الأعلى باتجاه قاعدة الهرم التنظيمي أو المستويات الإدارية الأدنى ، حيث تقوم الإدارة العليا برسم الإطار والتصور العام لخطة المنظمة المستقبلية بعد الإتفاق عليها وبما يخدم أهدافها ونقله إلى المستوى الأدنى ، ليقوم بتفصيل هذا الإطار وجعله أقرب للواقع والتنفيذ ، إلى أن ينتهي الأمر بأن جميع المستويات الإدارية وما تشتمل عليه من تقسيمات إدارية (وحدات) ، تكون قد وضعت خططها التفصيلية في ضوء خطط وأهداف المستويات الأعلى ، مما ينتج عنه سلسلة من الخطط تنتقل من العام إلى التفصيل .

86-Top Management Team

فريق الإدارة العليا

هو المديرون في المستوى الإداري الأول في هيكل المنظمة التنظيمي ، الذين يملكون سلطة تنفيذية ، وخبرة عالية في العمل ، وقدم وظيفي ، فهم مدراء محترفون Professionals ، ومسؤولون مسؤولية متكاملة عن وضع إستراتيجية المنظمة ، وعن كافة نشاطاتها وأعمالها وأدائها الإستراتيجي الكلي وتحقيق أهدافها .

87-Total Compensation

التعويض الكلي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Compensation Package

حزمة التعويض

88-Total Labor Force-Labor Market**قوة العمل الكلية في سوق العمل**

تمثل مجموع السكان في منطقة جغرافية معينة (محافظة ، مدينة ، دولة) وفي فترة زمنية محددة ، الذين يعملون ، والمؤهلون الذين يبحثون عن عمل ولديهم الرغبة فيه ، والذين يؤدون خدمة العلم ومؤهلين للعمل ، وكذلك الذين لا يبحثون عن عمل على الرغم من أنهم قادرون عليه .

89-Total Market Demand**الطلب الكلي في السوق**

يمثل مجموع السلع والخدمات الكلي الذي يمكن أن يتم إقتناؤه أو طلبه من قبل مجموعة معينة من المستهلكين ، في منطقة جغرافية وفترة زمنية محددين ، وفي بيئة تسويقية محددة ومعروفة أيضاً .

90-Total Quality Certification Services-International**خدمات شهادة الجودة الشاملة الدولية**

شركة إسترالية تأسست سنة 1994 وتعمل في حقل الجودة الشاملة ، حيث تعمل على منح شهادات دولية في هذا المجال للشركات في كافة أنحاء العالم لمن يتقدم منها بطلب للحصول على شهادتها ، بعد أن تخضع لمعايير تدقيق ومراجعة شاملة لنشاطها ، وذلك من قبل مدققين تابعين لها في عدد من بلدان العالم .

91-Total Quality Control**الرقابة الشاملة على الجودة**

تشير إلى النمط الياباني المستخدم في الرقابة على جودة الإنتاج ، وهي تمثل جزءاً أساسياً من نهج إدارة الجودة الشاملة . بموجب هذه الرقابة الشاملة توضع معايير جودة لكل مرحلة إنتاجية ، ولكل فريق عمل ، ولكل عامل أو موظف ، حيث على الجميع الإلتزام بها وتحقيقها ، فبهذا الشكل تكون مسؤولية الرقابة على الجودة مسؤولية كل من يعمل في المنظمة ، لأن الكل معني بها ومسؤول عنها .

92-Total Quality Environnement Management (TQEM)**إدارة الجودة الشاملة المهتمة بالبيئة**

مصطلح يشير مفهومه إلى أن الإهتمام بالبيئة والمحافظة عليها وعلى مواردها وعلى نظافتها وعدم تلويثها ، ركن أساسي في منهجية إدارة الجودة الشاملة . وبالتالي يؤكد هذا المصطلح على مسألة أخلاقيات الأعمال التي يتوجب على المنظمة التي تود تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن تجعل شعارها ، فعلى المنظمة تقديم النفع للمجتمع والبيئة التي تعيش في كنفهما .

93-Total Quality Management (TQM)**إدارة الجودة الشاملة**

فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل ، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة ، بحيث تشمل هذه التغييرات : الفكر ، السلوك ، القيم ، المعتقدات التنظيمية ، المفاهيم الإدارية ، نمط القيادة ، نظم وإجراءات العمل ... الخ ، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل شيء في المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلعة أو خدمة) ، وبأقل تكلفة ، بهدف تحقيق

أعلى درجة من الرضى لدى زبائننا ، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق مايتوقعونه ، بل وتخطي هذا التوقع ، تماشياً مع إستراتيجية تدرك أن رضى الزبون وهدف المنظمة هدف واحد ، وبقاء المنظمة ونجاحها وإستمراريتها يعتمد على هذا الرضى ، وكذلك على رضى كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم .

94- Total Quality Management as Approach to Job Design

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتصميم العمل

تقوم إدارة الجودة الشاملة على أساس تحقيق الجودة والتميز في كل شيء داخل المنظمة ، وبالتالي السعي إلى تصميم عملياتها وأعمالها ونظمها لتحقيق هذه الغاية ، التي تؤدي بدورها إلى جعل الزبائن في حالة رضى عالية ، مما يساعدها على البقاء ومنافسة الآخرين . من خلال ما تقدم تسعى إدارة الجودة عند تصميم أعمال المنظمة وعملياتها إلى ما يلي :

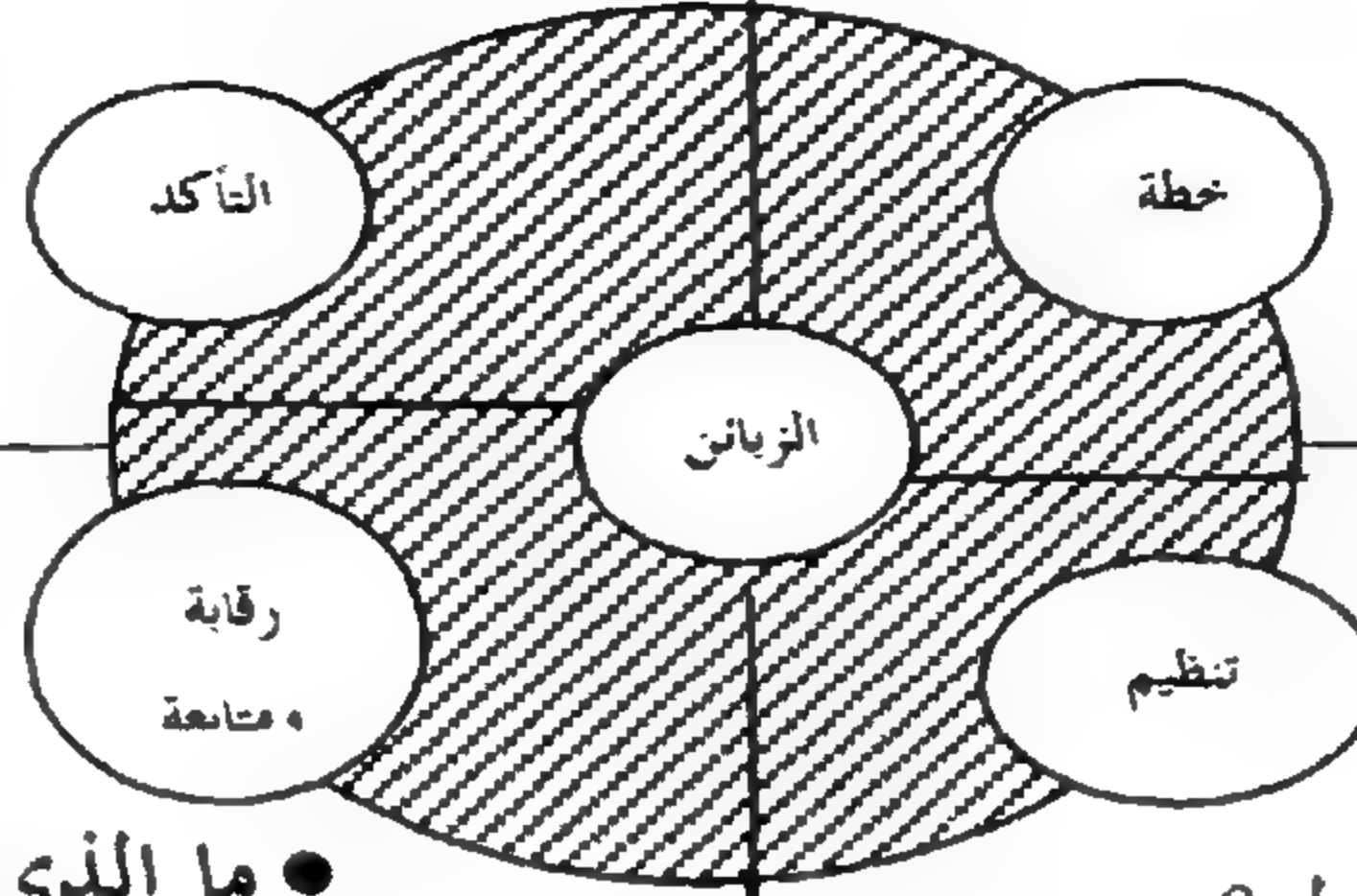
- وضع أهداف الأعمال بما ينسجم مع رسالة المنظمة وإستراتيجيتها .
- توحيد الأنماط السلوكية للعاملين وعاداتهم في العمل ، عن طريق وجود ثقافة تنظيمية نابذة من رسالة المنظمة .
- تنفيذ جميع الأعمال من خلال فرق عمل ، فالعمل الجماعي هو شعار المنظمة .
- تدار فرق العمل بشكل ذاتي وهذا يتطلب تفويضها السلطة الكافية وتوفير الحرية لها في ممارسة العمل .
- أن توفر الأعمال فرصة التعلم والتدريب المستمرين لشاغليها ، من أجل تحقيق التحسين المستمر للعمل .
- توفير فرصة النمو الذاتي للعاملين .
- خدمة ورضى الزبائن مسؤولية كل عمل من قمة الهرم التنظيمي وحتى قاعدته .
- التحسين المستمر للعمل جزء أساسي من مسؤولية كل عمل .

95- Total Quality Management Process

عملية إدارة الجودة الشاملة

تتكون هذه العملية الإدارية في مجال إدارة الجودة الشاملة من الوظائف الإدارية التالية : التخطيط ، التنظيم ، الرقابة والتقييم ، التأكد ، ويمكن توضيح هذه العملية بالشكل التالي :

<ul style="list-style-type: none"> • هل تم عمل كل شيء من أجل تحقيق الرضى لدى الزبون (الغاية منع حدوث عدم الرضى لديه) . 	<ul style="list-style-type: none"> • من هم الزبائن • مالذي يحتاج إليه الزبون ؟ • مالذي يتوجب علينا فعله لإشباع ما يحتاجه الزبائن ؟
<ul style="list-style-type: none"> • ما الذي سوف نقيسه ونقيمه وهذا يشمل : <ul style="list-style-type: none"> • تقييم من الذي نفذ ؟ • تقييم فرق التنفيذ ؟ • تقييم مكان التنفيذ . • تقييم أسلوب التنفيذ . 	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد من الذي سينفذ التخطيط ؟ • تحديد ماذا سينفذ ؟ • تحديد متى يتم التنفيذ ؟ • تحديد أين سيتم التنفيذ ؟



96-Trade Advertising

إعلان تجاري

هو الذي يوجه من منتج إلى تجار ، أو من تاجر إلى تجار آخرين .

97-Trade Area

منطقة تجارة

منطقة جغرافية تحددها المنظمة (شركة ، مشروع) بعد إجراء دراسة تسويقية عليها ، لتسويق سلعتها أو خدمتها فيها وهي ما تسمى بالسوق الجغرافي المستهدف .

98-Trade Balance

الميزان التجاري

بيان يوضح حركة الصادرات والواردات في بلد معين مع الدول الأخرى ، فعندما يزيد حجم الصادرات على المستوردات ، فهذا يعتبر مؤشر إيجابي على قوة وجودة الإنتاج والاقتصاد المحلي وتوفر العملة الصعبة . أما إذ زاد حجم المستوردات على الصادرات فسيكون الوضع العكس ، ويشير إلى وجود عجز في الميزان التجاري لدى البلد .

99-Trade Channels

منافذ أو قنوات التجارة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Distribution Channels

قنوات التوزيع

100-Trade credit

الإئتمان التجاري

يُعتبر أحد مصادر تمويل مشروعات الأعمال التجارية الصغيرة ، حيث يقوم تاجر الجملة أو الوكيل أو الموزع ببيع بضاعته لزملائه بموجب سند أو كمبيالة يسحبها التاجر على زبونه المشتري ، على أن يسدد قيمتها بعد فترة زمنية ، وبالتالي فهذه الفترة تمثل قرض أو إئتمان تجاري .

101-Trade in

تجارة الاستبدال

بموجب هذه التجارة يستبدل المستهلك سلعته المستعملة بسلعة جديدة من البائع التاجر مع دفع فارق الثمن له . هذا النوع منتشر في تجارة السيارات ، وخاصة في أوروبا والولايات المتحدة .

102-Trade-in-Policy

سياسة الاستبدال

يشير مفهوم هذا المصطلح إلى قيام المنشأة باستبدال آلاتها أو معداتها وتجهيزاتها القديمة بأخرى جديدة ، ودفع فرق الثمن للجهة التي قامت بتبديلها لها .

103-Trade Mark

علامة تجارية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Brand

104-Trade Merchandising

تجارة التجزئة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Retail Merchandising

105-Trade-Oriented Sales Promotion

ترويج المبيعات التجارية الموجه

محفزات مجانية يقدمها منتجو السلع والخدمات للوسطاء وتجار الجملة والموزعين وتجار المفرق ، الذين يسمون جميعاً بقنوات التوزيع أو التسويق ، من أجل حفزهم على زيادة نشاطهم في تسويق منتجاتهم أو خدماتهم . ومن هذه المحفزات زيادة نشاط الدعاية والإعلان ، تقديم خصومات نقدية.. الخ ، والهدف من ذلك حث قنوات التوزيع على تفعيل نشاطها .

106-Trade Voluntary Exchange

التبادل التجاري الطوعي

يشير هذا المصطلح إلى حرية التبادل التجاري في السوق دون وجود قيود أو تدخل حكومي أو تدخل أية جهة أخرى ، حيث تكون الحرية كاملة في عملية البيع والشراء للسلع والخدمات ، تحت مظلة المنفعة

المتبادلة بين البائع والمشتري ، فكلا الطرفين لديه مصلحة لدى الآخر ، فالبايع يريد بيع سلعته أو خدمته لقاء المال الذي سيدفعه المشتري له ، والشاري يريد الحصول على السلعة من البائع لإشباع حاجته . في ظل هذا النظام إذاً هناك حرية التفاوض بين الطرفين والإتفاق على السعر المناسب لكليهما وتحقيق النفع المتبادل لهما .

107-Trading-Down

تخفيض التشكيلة السالعية

سحب سلعة من مجموعة سلع تُسوق سوية ، وذلك بسبب عدم رواجها أو انخفاض الطلب عليها بشكل كبير .

108-Trading-Down of Price Policy

سياسة تخفيض السعر

سياسة يلجأ إليها البائع في تصريف السلعة الراكدة ، فعن طريق تخفيض سعر بيعها ، سيزداد حجم الطلب عليها وبالتالي يرتفع حجم مبيعاتها ، فارتفاع حجم المبيعات وسرعة البيع يعوضان نسبة تخفيض سعر بيعها .

109-Trading-up

زيادة التشكيلة السالعية

إضافة سلعة إلى مجموعة سلع يتم تسويقها سوية .

110-Tradionnal Career (Path)

مسار الخدمة (المستقبل) الوظيفية التقليدي

حركة نقل وظيفي عمودي (ترقية) للموظفين توضح لهم عدد ونوع الوظائف التي سيتدرجون فيها من قاعدة الهيكل التنظيمي إلى أعلاه مروراً بالمستويات الإدارية التي يشتمل عليها هذا الهيكل، وذلك خلال حياتهم الوظيفية في المنظمة التي يعملون فيها . وهذه الوظائف عبارة عن سلسلة مترابطة مع بعضها ، بمعنى أنها من نوعية أو فئة واحدة (ذات التخصص عادة) ، فالوظيفة السابقة هي إعداد وتحضير للموظف لكي ينتقل للوظيفة الأعلى، وبالتالي فالموظف يتدرج ويترقى للأعلى وظيفة وظيفة عبر المسار أو الممر الوظيفي .

111-Trainability Test

إختبار القدرة على التدريب

يصنف هذا الإختبار ضمن إختبارات الأداء ، ويهدف إلى الكشف عن مقدرة الفرد على التدريب أثناء العمل ، حيث يطلب منه أثناء ممارسته للعمل ، تطبيق تعليمات وإرشادات تدريبية يعطيها له مدرب أو مرشد ليطبقها أثناء أدائه لعمله ، ثم يقيم بعد ذلك مدى صحة ودقة هذا التطبيق، للحكم على قدرته على التدريب العملي أثناء العمل ، ويستخدم هذا الإختبار في العادة مع العمال الصناعيين .

112-Trainees Reaction

ردة فعل المتدربين

أحد المعايير المستخدمة في تقييم برامج التعلم والتدريب بعد الإنتهاء من تنفيذها. ويقصد برودة الفعل هنا، إتجاهات المدربين الإيجابية والسلبية نحو البرنامج التدريبي الذي حضروه في ما يخص المدربين ، المادة التعليمية والتدريبية ، وسائل التدريب ، النواحي التنظيمية المصاحبة لإعداد وتنفيذ البرنامج .

113-Training Aids

مُساعدات التدريب

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Training Facilities

تسهيلات التدريب

114-Training and Development Needs

الحاجات التدريبية والتنموية

تمثل أو تشير الحاجات التدريبية إلى جوانب ثلاثة هي :

- جوانب نقص في مستوى أداء الفرد (مهارة ، معرفة ، سلوك) أو في مستوى الأداء الكلي للمنظمة يجب العمل على تلافيها .
- جوانب إيجابية أو قوة في أداء الفرد أو الأداء الكلي للمنظمة يجب العمل على دعمها وتنميتها للاستفادة منها بشكل أكبر مستقبلاً .
- جوانب جديدة يحتاجها العمل حالياً ومستقبلاً على شكل مهارات ، معارف ، نظم ، تكنولوجيا، نهج إداري جديد كإدارة الجودة الشاملة ... الخ يراد إكسابها للفرد أو إدخالها وتطبيقها على مستوى المنظمة ككل .

نخلص مما تقدم أن الإحتياجات التدريبية تتحدد وفق ثلاثة مستويات هي : الفرد ، الوظيفة ، المنظمة، وهناك معادلة يمكن من خلالها تحديد حاجات التدريب والتنمية هي :

$$\boxed{\text{ما هو مطلوب ومتوقع}} - \boxed{\text{الوضع الحالي}} = \boxed{\text{حاجة تدريبية}} \leftarrow \boxed{\text{هدف تدريبي}}$$

115-Training by Internet

التدريب بواسطة شبكة الإنترنت

أحد أساليب التدريب الإلكترونية الحديثة التي تعتمد على البريد الإلكتروني والحاسب الآلي ، حيث من خلالها يتم إرسال وتوزيع وتبادل المادة والمعلومات التدريبية بين المدرب الإلكتروني (البرنامج التدريبي المبرمج إلكترونياً ومحزن في الحاسوب) والمتدربين . وبالتالي فميزة هذا الأسلوب أنه بإمكان أي شخص في أنحاء العالم أن يحصل على البرنامج التدريبي المعروض على شبكة الإنترنت وفي الوقت الذي يناسبه ، وحسب رغبته ، وبتكلفة بسيطة .

116-Training Champions

أبطال التدريب

ويقصد بهم رواد التدريب في المنظمة ، ويمثلون فئة المديرين أصحاب الأقدمية والخبرة في العمل الذين يسهمون في وضع فلسفة وإستراتيجية المنظمة الداعمة لعملية التدريب والتنمية .

117-Training Conference Method

أسلوب المؤتمر التدريبي

إجتماع تدريبي يشترك فيه عدد من المدربين لدراسة موضوع معين يهم كافة المدربين أعضاء المؤتمر ، بهدف التوصل إلى إقتراحات أو توصيات بشأنه . ويتم الاستفادة من هذا الأسلوب ، من خلال تبادل الآراء حول الموضوع الذي يدرسونه ويناقشونه ، في ضوء ما يحمله كل منهم من خبرة ومعرفة حياله ، فمن خلال الإجتماع والنقاش تتاح الفرصة لكل متدرب التعرف على خبرة ومعلومات باقي المدربين الآخرين ، لذلك يشترط في من سوف يشترك في المؤتمر التدريبي ، أن تكون لديه خبرة ومعرفة في موضوعات المؤتمر ليستفيد من الآخرين ويفيدهم . وتجدر الإشارة هنا إلى عدم وجود مدرب في هذا الأسلوب ، بل يوجد رئيس للمؤتمر (المدرّب) الذي يوجه النقاش لكي لا يخرج عن المسار المحدد له .

118-Training Curriculum

المنهاج التدريبي

هو المادة التدريبية التي يشتمل عليها البرنامج التدريبي ، التي سيقوم المدرّب بنقلها وتعليمها للمتدربين خلال فترة تنفيذ البرنامج .

119-Training Facilities

تسهيلات التدريب

مجمال الأشياء المادية التي تستخدم في عملية التدريب ، للمساعدة على نقل المادة التدريبية للمتدربين والإسهام في نجاح هذه العملية ، ومن هذه التسهيلات : جهاز إسقاط ، التلفاز والفيديو ، الحاسوب ، جهاز تسجيل ، كاميرا ، قاعة مريحة فيها ظروف مناخية جيدة ، كراسي مريحة ... الخ .

120-Training Gap

الفجوة التدريبية

مصطلح يستخدم في مجال تحليل وتحديد الحاجات التدريبية ، حيث تعبر الفجوة عن حاجة (نقص) تدريبية معينة لدى الفرد أو مجموعة من الأفراد ، ويتم تحديدها عن طريقة مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المطلوب أو المتوقع ، فإذا كان مستوى الأداء الفعلي أقل ، إذاً لدينا في هذه الحالة فجوة (حاجة) تدريبية .

121-Training Process

عملية التدريب

مجموعة من المراحل التي من خلالها يتم تخطيط وتنفيذ الدورة التدريبية ، وهذه المراحل ما يلي :

- تحديد الحاجات التدريبية التي تمثل هدف التدريب .
- وضع المادة التدريبية في ضوء الحاجات .
- تحديد المدربين المناسبين في ضوء طبيعة المادة التدريبية .
- تحديد المكان الذي سيتم فيه التدريب .

- تحديد أسلوب (أو أساليب) التدريب .
- تحديد فترة التدريب .
- تحديد مستلزمات تنفيذ التدريب .
- تقييم التدريب بعد الإنتهاء منه .
- متابعة المتدربين بعد التدريب .

122-Training Program

برنامج تدريبي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Training Process

العملية التدريبية

123- Training Program Planning

تخطيط البرنامج التدريبي

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Training Process

العملية التدريبية

124-Traits Leader Theory

نظرية صفات القائد

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Theory of Leadership Traits

نظرية سمات القيادة الإدارية

125-Transactions processing system

نظام معالجة المعاملات

يقصد بالعمليات هنا الوقائع والأحداث التي تحدث في بيئة عمل المنظمة وتؤثر في سير العمل فيها ، مثل عمليات البيع والشراء ، وتحرير الشيكات وأوامر الصرف والفواتير وغيرها ، فهذه الوقائع تمثل عمليات يومية تحدث في المنظمة . ففور حدوث هذه العمليات يجب إلتقاط البيانات الناتجة عنها ، وتسجيلها وإدخالها إلى الحاسوب ، ليتم معالجتها بواسطة نظام معالجة العمليات وتحويلها إلى معلومات صالحة للإستخدام .

126-Transfer of Training

نقل التدريب

تطبيق ما تدرب عليه المتدربون في البرنامج التدريبي في الواقع العملي ، أي نقله إلى وظائفهم وأعمالهم التي يمارسونها داخل المنظمة للإستفادة منه ، ولتكون عملية التدريب قد حققت هدفها .

127-Transferable Credit

الإعتماد القابل للتحويل

هو أحد أنواع الإعتمادات المستندية ، الذي يسمح بتحويل حق الإستفادة منه لشخص أو أشخاص آخرين يحدد لهم فاتح الإعتماد ، ولا يجوز تحويل الإعتماد ، إلا إذا ذكر المصرف الذي فُتح لديه الإعتماد صراحة أنه قابل للتحويل .

128-Transformation Leadership

القيادة التحويلية

هي القيادة التي تؤمن بضرورة التغيير في الأداء والسلوك من أجل التكيف مع المستجدات ، وهذا يتطلب ما يلي :

- شعور القائد بالحاجة إلى التغيير .
- وضع القائد لرؤى جديدة مشتركة .
- إقناع القائد مرؤوسيه بأهمية وضرورة التغيير .
- تحفيز القائد لمرؤوسيه على تنفيذ التغيير .
- جعل القائد نفسه قدوة لمرؤوسيه في عملية التغيير والتحويل للوصول إلى الوضع الأمثل .
- تشجيع المرؤوسين على الابتكار .
- يقدر القائد ويحترم جهود مرؤوسيه ومشاعرهم .
- يساعد القائد مرؤوسيه ويدربهم ويشبع حاجاتهم .

129-Transformation Strategy

إستراتيجية التحول

بموجبها تقوم المنظمات بتغيير كامل لنشاطها ، أي التحول من مجال عمل لمجال عمل آخر مغاير تماماً . وهناك أسباب متعددة تدفع المنظمات إلى تطبيق هذه الإستراتيجية منها على سبيل المثال : عدم القدرة على المنافسة ، انخفاض مستوى الأرباح بشكل كبير ، انخفاض الطلب على إنتاج الشركة للمستوى الذي لم يعد يغطي العائد التكاليف .. الخ . ويتطلب تنفيذ هذه الإستراتيجية دراسة وتخطيط ، للتصرف بجميع وسائل الإنتاج الموجودة حالياً ، وإستبدالها بأخرى تتناسب مع العمل الجديد .

130-Transformation Vehicles Advertising

إعلان وسائل النقل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Transit Advertising

131-Transit Store

مخزن العبور المؤقت

هو الذي تخزن فيه أنواع مختلفة من المواد ، والآلات ، والمعدات .. الخ ، لفترة زمنية مؤقتة ، ونراها في المناطق الحرة عادة (موانئ جوية وبحرية) ، حيث يتم التخزين فيها لفترة لحين إنهاء إجراءاتها الجمركية، ومن ثم يتم إدخالها للبلد أو تصديرها للخارج .

132-Transit Advertising

إعلانات وسائط النقل أو العبور

إحدى الوسائل أو الأدوات التي تستخدمها الشركات في الإعلان عن منتجاتها أو خدماتها ، وهي عبارة عن صورة ترمز لمنتجها تطبع أو ترسم على وسائط النقل كالحافلات ، والسيارات العامة ، سيارات الأجرة بمختلف أحجامها ، ومترو الأنفاق ... الخ .

133-Transportation Model

نموذج النقل

أحد الأساليب الكمية التي تُستخدم من أجل حل ومعالجة مشاكل النقل والتوزيع للسلع التي يتم نقلها من مصادر تجهيز متعددة إلى أماكن متعددة بحاجة إليها . وبالتالي يعمل هذه النموذج على تحديد الكمية التي ستنتقل من كل مصدر إلى أماكن الحاجة (مخازن ، مراكز توزيع) بأدنى تكلفة نقل ممكنة . كما يُستخدم هذا النموذج في حل مشكلة النقل بالحافلات داخل المدن ، حيث يُدرس كل خط نقل ويُحدد عدد الناس المتوقع نقلهم ، من أجل تحديد عدد الحافلات اللازم دون زيادة أو نقصان .

134-Treasury Bills

أذونات الخزانة

أوراق مالية قصيرة الأجل لا تزيد فترة إستحقاقها عن سنة واحدة تصدرها الحكومة وتبيعها للجمهور بقيمة أقل من قيمتها الاسمية ، وتدفع قيمتها عند موعد إستحقاقها بقيمتها الاسمية ، بحيث تفسح المجال للجمهور الذي إشتراها (المستثمرون) تحقيق عائد يتمثل بالفرق بين قيمة الإصدار والقيمة المدفوعة عند الإستحقاق .

135-Treasury Bonds

سندات الخزانة

تُصدر هذه السندات (التي هي عبارة عن قرض طويل الأجل) عادة وزارة المالية وتطرحها للبيع العام وبسعر فائدة محدد ، وتستحق الدفع بعد فترة زمنية طويلة ، وهي مجال إستثمار آمن كون هذه السندات صادرة عن جهة مضمونة هي الحكومة ، التي يُستبعد إفلاسها بدرجة كبيرة .

136-Trial and Error Pricing Method

أسلوب التجربة والخطأ في تسعير المنتج

هو أحد أساليب تسعير السلعة (أو الخدمة) الذي بموجبه تقوم المنشأة بطرح سلعتها في منطقة توزيع معينة بسعر معين ، ومن ثم تقيس ردة فعل المستهلكين تجاه هذا السعر ، وفي ضوء ردة الفعل يتم إما رفع السعر أو تخفيضه ، وذلك حسب الإقبال على شراء السلعة . ويتبع هذا الأسلوب بشكل خاص في تسعير المنتجات الجديدة التي تطرح في السوق لأول مرة .

137-Trial Orders

الطلبات التجريبية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Trial Order of Purchasing

طلب شراء تجريبي

138-Trial Order of Purchasing

طلب شراء تجريبي

طلب شراء بكمية قليلة أو محددة من صنف معين ، من أجل تجربته للتأكد من جودته ، أو من صلاحية استخدامه لدى المشتري .

139-Trial Period of Placement

التعيين تحت التجربة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Probationary Period of Placement

140-Trouble-Shoot

البحث عن المشكلة

البحث عن الخلل الذي قد يقع في تنفيذ أي عمل أو نشاط ، سواء على مستوى الفرد ، أو الوحدات الإدارية ، أو المنظمة ككل . والبحث هنا لا يقتصر على تحديد الخلل المحتمل فحسب ، بل يمتد ليشمل تحديد الأسباب التي تؤدي إليه وإستخلاص النتائج ، ووضع الحلول .

141-True Negative Candidate Selection Decision

قرار إختيار مرشح للتعيين سلبي صحيح

هو أحد المعايير المستخدمة في تقييم عملية إختيار وتعيين المرشحين للعمل في المنظمات ، فكلمة سلبي تعني أن المرشح قد فشل أو أخفق في عملية الإختيار وإختباراتها ، أما كلمة صحيح فتعني أن المرشح الذي رُفض تعيينه بسبب إخفاقه كان سليماً ، أي أنه فعلاً غير مؤهل للتوظيف بسبب ضعف إمكانياته . ويمكن التحقق من ذلك عن طريق إعادة إختباره ثانية ، فإذا فشل نقول أن قرار رفضه كان صحيحاً .

142-True Positive Candidate Selection Decision

قرار إختيار مرشح للتعيين إيجابي صحيح

هو أحد المعايير المستخدمة في تقييم عملية إختيار وتعيين المرشحين للعمل في المنظمات ، فكلمة إيجابي تعني أن المرشح قد نجح في عملية الإختيار وإختباراتها ، أما كلمة صحيح فتعني أن المرشح الذي تم إختياره وتعيينه كان فعلاً جيداً أي أن الإختيار كان سليماً ، حيث أثبت جدارته في عمله بعد تعيينه خلال فترة التجربة والتمرين التي خضع لها .

143-Trust Receipt

إيصال أمانة

مستند يثبت إستلام بضاعة من قبل شخص (تاجر جملة أو تجزئة ...الخ) برسم الأمانة ، ليقوم ببيعها لحساب مالكيها الأصلي .

144-Turnover Taxes

الضرائب الدوارة (ضريبة القيمة المضافة)

ولها تسمية أخرى هي الضرائب المفروضة على مراحل الإنتاج أو الاستهلاك ، بمعنى أن الضريبة لا تفرض لمرة واحدة على السلعة ، بل عدة مرات مع إنتقالها عبر مراحل تصنيع متعددة ومثال على ذلك القمح ، الذي تفرض عليه ضريبة ، وعندما يتم تحويله إلى طحين تفرض عليه ضريبة أخرى ، وعندما يصنع كحلويات تفرض عليها ضريبة أيضاً .

145-Try Before You Buy

جرب قبل أن تشتري

مقولة على شكل طريقة شائعة في السوق الأمريكي وفي صنع القرارات الشرائية ، من خلالها يقوم المشتري بتجربة السلعة التي يرغب في شرائها قبل إتخاذ القرار النهائي بالشراء ، فإذا أردت مثلاً شراء بيت أو منزل ، عليك زيارته أكثر من مرة ، أو إذا أردت أن تشتري جيناً أو أي شيء آخر من الأطعمة فتذوقه قبل أن تشتريه .

146-Two Dimensional Leadership Theory

نظرية القيادة ذات البعدين

توضح هذه النظرية بأن عمل القائد يتكون من بعدين هما :

- هيكل المهمة : يقوم القائد بتحديد دوره ودور كل من مرؤوسيه ، كما يقوم بتخطيط العمل ضمن وحدته الإدارية ويوضح لكل مرؤوس لديه خطة عمله ، وينظم أمور مرؤوسيه ، ويراقبهم، ويوجههم نحو تحقيق الأهداف ، ويسعى لتطوير العمل باستمرار ، ويستخدم أساليب عمل جديدة ومبتكرة .
 - الاهتمام بالمرؤوسين : يستمع القائد لمقترحات وآراء مرؤوسيه وأفكارهم ويناقشهم فيها، ويخلق جواً ودياً بينه وبينهم تسوده الثقة المتبادلة معهم ، وبالتالي ففنوات الإتصال بينهم مفتوحة باتجاهين .
- فالقائد الفعال من وجهة نظر هذه النظرية هو الذي يحقق درجة عالية في هذين البعدين ، وهما بعدان ليسا متعارضين .

147- Two-Dollars Broker

سمسار الدولارين

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Floor Broker

سمسار الصالة

148- Two -Way Communication

الإتصال باتجاهين

يعبر هذا الإتصال عن لقاء مباشر أو غير مباشر من خلال هاتف مثلاً ، بين المتصل وهو الرئيس والمتصل به وهو المرؤوس ، حيث يتيح للأول بتلقي ردة فعل الثاني تجاه مضمون إتصاله مباشرة ، ويحدث من خلاله مناقشة وتبادل الرأي بين الإثنين حول فحوى الاتصال . هذا النوع من الإتصال غالباً ما يكون إتصلاً

شفهياً وهو مفيد جداً ، لأنه يضمن فهم الرسالة والتقيد الصحيح لما هو مطلوب فيها ، كما يعتبر وسيلة لإندماج العاملين في العمل ، ويرفع من روحهم المعنوية عندما يستخدم كأسلوب للمشاركة في صنع القرارات ، ومن أمثله الاجتماعات الدورية التي يعقدها الرؤساء مع مرؤوسيهـم .

149-Two-Way Symmetric Communication نموذج الإتصال المتوازن بإتجاهين

هو أحد وسائل الإتصال التي تستخدمه المنظمات في الإتصال بجمهورها ، ويقوم على أساس تحقيق التفاهم بين المنظمة (بشكل خاص الحكومية) وجمهورها ، فالإتصال هنا يحدث بإتجاهين ، ويمكن أن يؤدي إلى تعديل الإتجاهات والآراء أو القنوات لدى الطرفين (المنظمة وجمهورها) ، وبالتالي ليس الغاية هنا تعديل إتجاه أحد الطرفين .

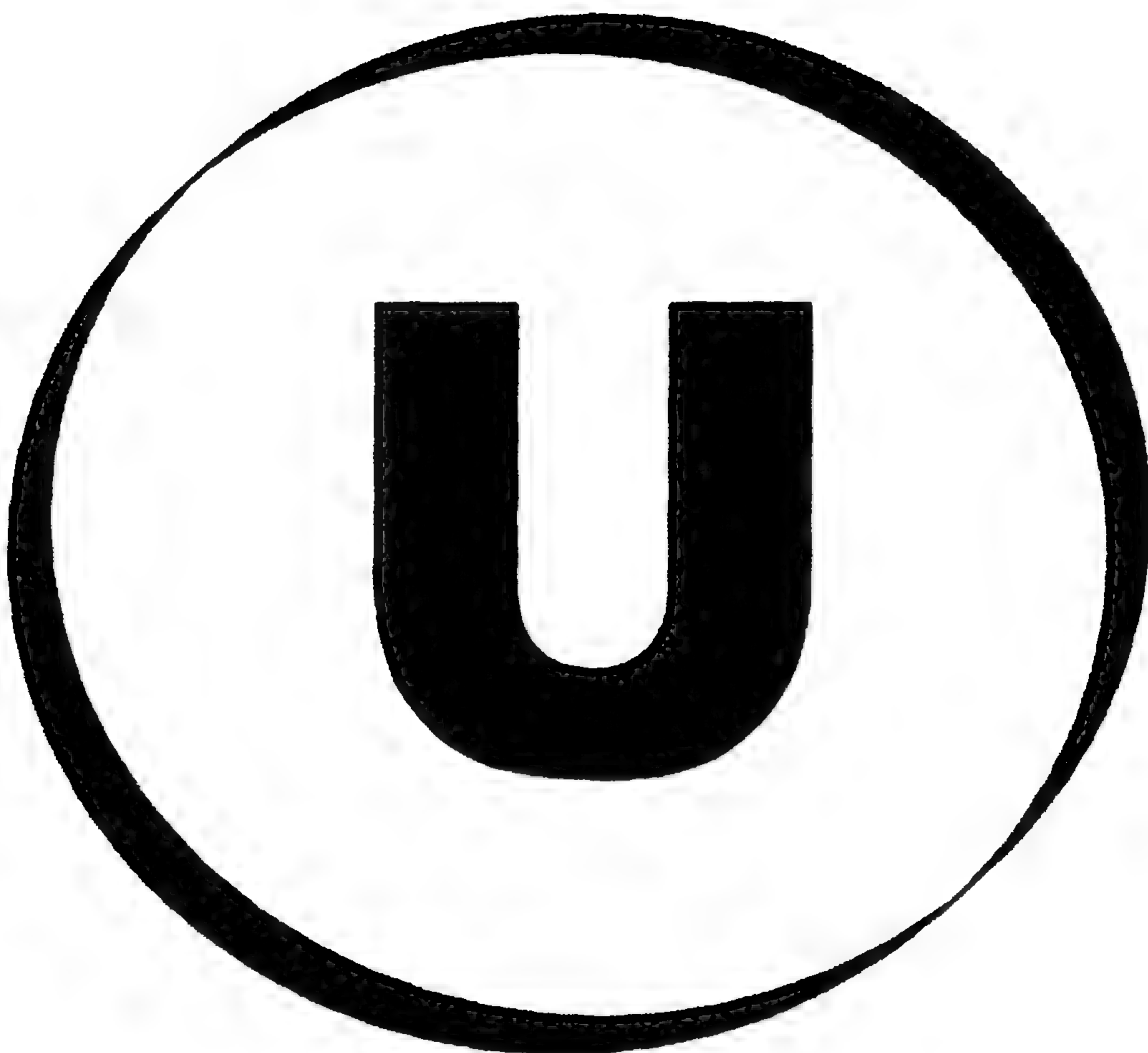
150- Two-Way Unsymmetric Communication Model نموذج الإتصال غير المتوازن بإتجاهين

يعتمد هذا النموذج في الإتصال على مسألة إقناع المتصل به بما ينقله المرسل إليه ، فصحيح أنه بإتجاهين (مرسل ← مستقبل ← تغذية عكسية) ، لكن الغاية ليست تبادل الرأي بين المتصل والمتصل به ، بل الغاية أن يؤثر المتصل بالمتصل به ويقنعه بما يريد ، فالمتصل (المنظمة ، الشخص ، الحكومة ... الخ) لا ينوي أن يُعدل في ذاته شيئاً ، بل أن يعدل في رأي وإتجاه المتصل به (مرؤوسين ، زبائن ، جمهور عام ... الخ) وإقناعه بما ينقله إليه من معلومات ، وهنا يحتاج الأمر من المتصل إلى إجراء بحوث ميدانية لمعرفة إتجاهات المتصل بهم ، ليفهمها ويتمكن من تعديلها حسب ما يريد عن طريق الإقناع .

151-Types of Production أنماط الإنتاج

النمط الإنتاجي هو الطريقة التي يصنع بها المنتج التام أو السلعة ، وهناك ثلاثة أنماط لتصنيع المنتجات متعارف عليها وهي : الإنتاج بالدفعة ، الإنتاج لوحدة واحدة كاملة ، الإنتاج الجاري المتدفق أو المستمر ، ويمكن الإطلاع على مضامينها في هذا الدليل .





1-Ultimate Authority**السلطة العليا**

ويسمونها أصل السلطة أو منبعها داخل المنظمة ، وهي التي تملك حق صنع القرارات وإصدار الأوامر ، وصاحبة الحق في تفويض السلطة .

2-Ultimate Consumer**المستهلك النهائي**

يشير إلى مستخدم السلعة الأخير ، الذي يشتريها ويستخدمها لأغراض شخصية في المنزل ، أو في المتجر ... الخ ، والغاية من الشراء هنا إشباع حاجة معينة لديه ، هذه الحاجة ليست صناعية ولا تجارية ، وبالتالي يمكن القول أن مجموع المستهلكين النهائيين يشكلون سوقاً استهلاكية .

3-Umbrella Organization**المنظمة الأم**

يطلق هذا المصطلح على الشركات الكبيرة التي لها عدة فروع في مناطق جغرافية متعددة ، وتسمى بالإدارة المركزية التي تدير وتوجه نشاطات هذه الفروع . كما يطلق على الشركة الكبيرة التي تعمل في فلكها عدد من الشركات ذات الإستقلال المالي والإداري والشخصية الاعتبارية أمام الغير ، لكن جميعها تعمل في خدمة وفي ظل المنظمة الأم .

4-Unconfirmed Credit**إعتماد مستندي غير معزز**

يشير معنى هذا المصطلح إلى طلب المصرف فاتح الإعتماد لحساب مستفيد معين ، من المصرف الذي يرأسه ، من أجل فتح الإعتماد لصالح المستفيد ، حيث تنحصر مسؤولية المصرف بإبلاغ المستفيد بفتح الإعتماد ، دون تحمل أية مسؤولية ناتجة عن فتحه .

5-Under-Collection Funds**مبالغ برسم التحصيل**

إيداعات (شيكات ، كمبيالات ، سندات) يودعها عميل المصرف لدى المصرف الذي يتعامل معه ، من أجل القيام بتحصيل مبالغها من الغير ، وبالتالي فطالما أنه لم يتم تحصيلها ، فلا تُسجل مبالغها في حسابه ، فالتسجيل يتم فقط عند تحصيل مبالغها .

6-Underemployed**التوظيف في عمل أدنى من المهارات المتوفرة**

تعيين شخص أو فرد في منظمة ما بوظيفة تحتاج إلى مهارات وإمكانات أقل من القدرات والإمكانات التي يمتلكها ، أي أن مهاراته تفوق أو أعلى من المهارات التي يحتاجها أداء الوظيفة .

7-Underground Economy**الاقتصاد الففي**

يشير هذا المصطلح إلى مشاريع الأعمال المتناهية في الصغر التي يسميها بعضهم بمشاريع الأعمال المتريسة أو الأسرية . وقد سميت بهذه التسمية بسبب أن معظمها غير رسمي ، أي أنها تزاوّل نشاطها بدون الحصول

على ترخيص حكومي ، وبالتالي فهي غير معروفة من قبل الدولة ، ولا تدفع أي نوع من أنواع الضرائب ، ويمول إنتاجها المشروعات المتوسطة والكبيرة الحجم في العادة .

8-Underliquidity

نقص السيولة

السيولة بوجه عام هي الأموال الجاهزة لدى المنظمة لسداد إلتزاماتها المالية ونفقاتها الجارية . ويحدث النقص عندما يكون حجم أو مستوى السيولة فيها أقل من النسبة المعيارية 1:1 أي أن كل وحدة نقدية من الإلتزامات المالية السريعة يقابلها وحدة نقدية جاهزة للوفاء بها . ونقص السيولة له إنعكاس وأثر سلبي في نشاط المنظمة ، لأنه يعني بأنها عاجزة عن سداد إلتزاماتها المالية السريعة في مواعيدها وهذا يؤدي إلى عسر مالي .

9-Under Qualified Labor Force

قوى عاملة غير مؤهلة

فئة من اليد العاملة لا تمتلك المهارات والإمكانات المطلوبة للعمل ، أي أن مستوى تأهيلها العلمي وخبرتها ومهارتها الحالية دون المستوى المطلوب للعمل في المنظمة .

10-Understudy Employee

موظف بديل قيد الإعداد (قيد الدراسة)

موظف (أو عامل) يقوم بجانب عمله الحالي بالتدرب على عمل شخص آخر ، ليكون متمكناً وجاهزاً ليحل مكانه ويؤدي عمله عند الحاجة أو الضرورة مستقبلاً ، كترك العمل ، أو الإجازة المرضية ، أو الإجازة الإدارية ... الخ .

11-Undirected Interview

المقابلة غير الموجهة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Unstructured Interview

مقابلة غير مخططة

12-Unemployment

البطالة

تمثل البطالة عدد الأفراد (ذكور وإناث) الذين بلغوا السن القانونية للعمل ومؤهلين له ، وقادرين صحياً عليه ، وراغبين فيه ، لكن لم يتمكنوا من الحصول عليه .

13-Unemployment Compensation

تعويض البطالة

تنص قوانين العمل في عدد من الدول كالولايات المتحدة الأمريكية على دفع تعويض شهري لكل فرد تستغني عنه المنظمة التي يعمل فيها بسبب عدم الحاجة له ، ولفترة زمنية تحددها هذه القوانين ، وذلك ليجد مورد رزق آخر (فرصة عمل) له خلال فترة بحثه عن عمل جديد .

14-Unemployment Insurance

تأمين البطالة

مبلغ من المال تدفعه شركات التأمين لكل عاطل عن العمل مؤمن لديها بسبب إستغناء المنظمة التي يعمل فيها عن خدماته لعدم حاجتها له . هذا التأمين سائد بشكل خاص في الولايات المتحدة الأمريكية بموجب قانون الضمان الذي صدر عام 1930 إبان الأزمة الاقتصادية التي اجتاحتها آنذاك ، ومازال هذا القانون يُعمل به حتى الآن . ويغطي قسط التأمين من قبل المنظمة والفرد بنسب مئوية محددة ، وفي بعض الولايات تساهم حكوماتها المحلية في تغطية جزء منه . ولا يستحق الفرد عادة هذا التأمين الذي يسمى بتعويض البطالة ، إلا إذا عمل في إحدى المنظمات لفترة زمنية محددة ثم تم الإستغناء عنه .

بطالة الهيكلية الاقتصادية 15-Unemployment of Economical Structural

يحدث هذا النوع من البطالة نتيجة لتغيرات جوهرية تحدث في الإقتصاد ، كالبطالة التي تحدث عندما يتحول الإقتصاد من إقتصاد مخطط إلى إقتصاد حر ، حيث يصاحب هذه الحالة عادة خصخصة القطاع العام وتسريح أعداد من قوة العمل العاملة في المشاريع والمؤسسات العامة ، وكذلك تخلي الدولة عن مسؤولياتها في تعيين خريجي الجامعات في أجهزتها المختلفة .

معدل البطالة 16-Unemployment Rate

عدد الأفراد القادرين على العمل والراغبين والمحتاجين إليه ، والذين لم يتمكنوا من إيجاد فرصة عمل في منشأة ما خلال فترة زمنية معينة ، ويعبر عن ذلك كنسبة مئوية من إجمالي قوة العمل المتاحة .

الرقابة غير المتوقعة 17-Unexpected Control

هي الرقابة الفجائية التي تتم دون سابق إنذار ، وتهدف إلى مراقبة وتقييم أداء العمل دون تحضير مسبق ، أو الإستعداد والتهيئة لقدم الرقابة . هذه الرقابة إذاً تكشف لنا حقيقة الواقع دون وجود تدخل مخطط له بشكل مسبق لإظهار الواقع على غير حقيقته .

منافسة غير عادلة 18-Unfair Competition

هي التي تحدث بين طرفين (منتجان) أو أكثر في السوق ينتجان نفس السلعة (أو الخدمة) ، وأحدهما يمتلك إمكانيات وقدرات أكثر من الثاني ، بشكل تساعد هذه الإمكانيات وتعطيه القدرة على القيام بأعمال تنافسية كحملات الترويج بشكل أكبر وأوسع من الثاني .

فصل تعسفي 19-Unfair Dismissal

إنهاء خدمة الموظف أو العامل من عمله في المنظمة دون وجود سبب يستدعي هذا الفصل .

منظمة غير صحية 20-Unhealthy Organization

هي التي لا توفر للعاملين لديها في مكان مزاوتهم للأعمال قواعد وشروط السلامة والصحة المهنية ، إما بسبب الإهمال والتقصير من قبلها ، أو أن تصميم بنائها غير صحي وغير سليم .

21-Unhonest Competition

منافسة غير شريفة

محاولة أحد المنافسين الإستيلاء على جزء من أو كل الحصة السوقية لمنافس له في السوق بطرق غير أخلاقية مثل :

- إطلاق الشائعات الكاذبة عن منتج (سلعة ، خدمة) المنافس وتشويه سمعته .
- الإتصال بزبائنه لإغرائهم للتعامل معه .
- إغراء موردي المنافس على رفع سعرهم .

22-Uniform Costing System

نظام تكاليف موحد

نظام يستخدم أساليب وطرق ومعايير ومبادئ موحدة ، من أجل حساب التكاليف في أكثر من منظمة .

23-Union

نقابة

كيان قانوني يأخذ شكل جماعة منتخبة من عمال صناعة أو خدمة ما (عمال الحديد والصلب ، عمال نقل السكك الحديدية ... الخ) تمثلهم أمام الجهات الرسمية وتدافع عن حقوقهم تجاه أصحاب الأعمال والتفاوض معهم ، للوصول إلى ظروف إستخدام عادلة في ما يتعلق بالرواتب والأجور والمزايا الوظيفية ... الخ . وبالإضافة إلى ذلك تسعى النقابة إلى تقديم خدمات ثقافية ، وترفيهية ، ورياضية لأعضائها . وللنقابة عادة ممثلاً عنها في كل منظمة ، يكون همزة الوصل بينها وبين العاملين فيها .

24-Union-Closed Shop Agreement

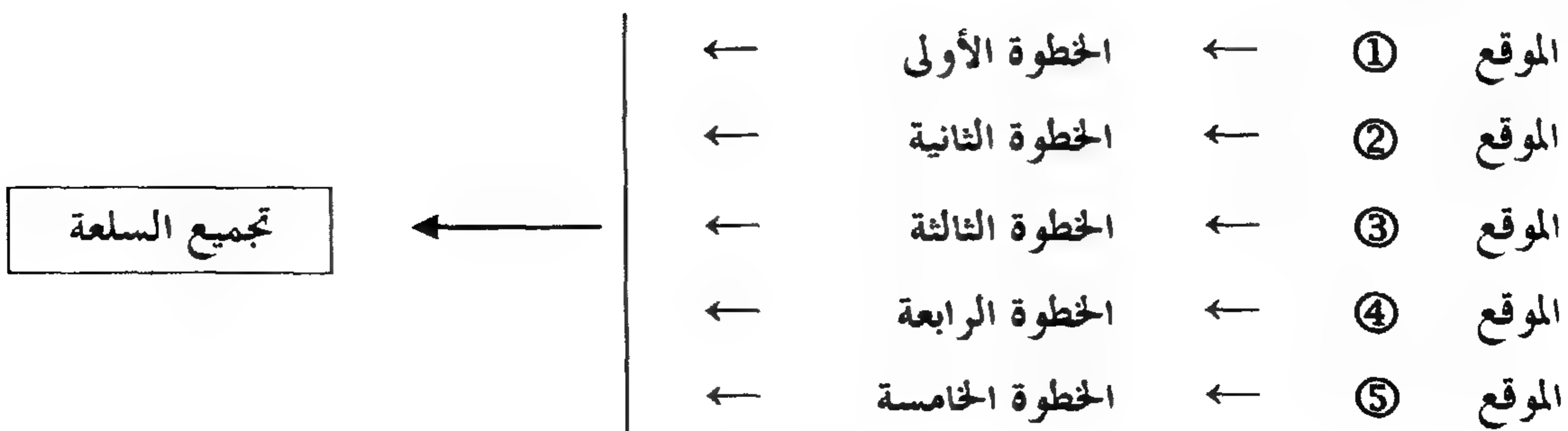
الإستخدام عن طريق النقابة

ترتيب متفق عليه بين النقابة والمنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية ، يشترط عدم إستخدام أو توظيف أي عامل أو شخص في المنظمة ، إلا بعد الإنتساب للنقابة والحصول على عضويتها . ويعتبر هذا الترتيب (أو الإتفاق) أحد بنود المفاوضات الجماعية التي تتم بين النقابة والمنظمات .

25-Unit-Assembly Pattern

نمط الوحدات المجمع

هو أحد أنماط أو طرق تنظيم العمل المصنعي أو الإنتاجي ، حيث يوزع العمل على عدد من الأقسام الإنتاجية ليقوم كل منها بأداء واحدة من خطوات العمل في الوقت نفسه ، بمعنى آخر فإن مختلف خطوات العمل تؤدي في الوقت ذاته بواسطة مجموعات مختلفة من العاملين المتخصصين في أداء كل خطوة كما هو موضح في الشكل التالي :



يستخدم هذا النمط بشكل خاص في ترسانات صناعة السفن ، ومصانع الطائرات .

26-Unitargest Perspectives

وحدوية وجهات النظر حيال الأهداف

وجهة نظر تفترض بأن إدارة المنظمة والعاملين فيها لديهم وجهات نظر مشتركة حيال أهداف عامة (أهداف المنظمة) ويسعون إلى إنجازها وتحقيقها .

27-Unity of Command

وحدة الأمر

هي أحد مبادئ الإدارة التي وضعها الفرنسي " هنري فايول Henery Fayol " التي ما زالت مطبقة حتى تاريخه ، وتعني صدور الأوامر الإدارية من جهة واحدة أو رئيس واحد ، فالإزدواجية في صدور الأمر يعني حدوث إرباك لدى المرؤوس فلا يعرف ينفذ أوامر من منهما .

28-Unity of Direction

وحدة التوجيه

هي إحدى مبادئ الإدارة ويقصد بها وجود خطة واحدة لنشاط أو عمل معين ، مسؤول عن تنفيذها رئيس (أو مدير) واحد ، يتبع له مجموعة من المرؤوسين ، يقوم بتوجيه عملهم بما يتماشى ويتوافق مع الخطة وتحقيق أهدافها . وهذا المبدأ وحدة التوجيه هو قرين لمبدأ آخر هو وحدة الأمر ، لذلك تم دمجها مع بعض ليصبحا وحدة الأمر والتوجيه ، لأنه لا يمكن أن يكون هناك وحدة توجيه دون وجود وحدة أمر .

29-Unity of Objective (Goal, Aim, Target)

وحدة الهدف

خطة ، أو عمل ، أو نشاط لهم هدف محدد مطلوب تحقيقه من قبل مجموعة عمل (فريق، إدارة ، قسم ، المنظمة كلها... الخ) فيها رئيس ومرؤوسين ، مسؤولون مسؤولية جماعية عن تحقيقه ، فالجميع يعمل تجاه تحقيق هذا الهدف المشترك .

30-Universal Bank

المصرف الشامل

تقوم فلسفة العمل والنشاط في هذا النوع من المصارف ، على عدم التخصص في التعامل مع قطاع إقتصادي معين (العقاري ، التجاري ، الصناعي ، الزراعي) بذاته إنما الاتجاه للتعامل مع كافة القطاعات الإقتصادية ، من خلال قبول ودائعها ومنحها التسهيلات الائتمانية المختلفة ، وتقديم الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية . بهذا التوجه يتمكن المصرف الشامل من تنويع استثماراته وتخفيض المخاطر التي قد يتعرض لها ، حيث تتعدد مصادر الودائع لديه ولا تنحصر بقطاع معين دون غيره ، الأمر الذي يساعده على توفير السيولة والأموال الكافية لعمله وتوسيع نشاطه .

31-Universality Of Management Process

عمومية العملية الإدارية

العمومية هي إحدى الصفات التي تتصف بها العملية الإدارية (تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، رقابة) التي يمارسها المديرون ، ويقصد بها أن المدير يمارس هذه العملية في أي مجال من مجالات العمل داخل المنظمة

وفي أي مستوى إداري فيها ، فمدير الإنتاج ، ومدير التسويق ، والمدير المالي جميعهم يمارسون التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة كل في إدارته ، وكذلك الإدارة العليا ، والوسطى ، والمباشرة جميعهم يمارسون هذه الوظائف التي تشكل منها العملية الإدارية . وتجدر الإشارة هنا إلى أن صفة العمومية لا تقتصر على نوع معين من المنظمات ، بل تشمل جميع أنواع المنظمات بغض النظر عن طبيعة عملها .

المسؤولية غير المحدودة للملاك 32-Unlimited Liability of Owner's

توجد هذه المسؤولية في المنشآت الفردية وشركات الأشخاص وتحديدًا في شركات التضامن ، والملاك المتضامنين في شركات التوصية البسيطة . ويقصد بها أنه في حالة إفلاس المنشأة أو الشركة وعدم كفاية ممتلكاتها لسداد إلتزاماتها تجاه الغير ، يُحجز على الممتلكات الشخصية للملاك وتباع من أجل الوفاء بهذه الإلتزامات .

عدم سيولة السوق المالي 33-Unliquidity of Financial Market

هو السوق الذي تتأثر فيه أسعار الأوراق المالية بحجم عمليات الشراء والبيع التي تتم فيه ، وتحدث هذه الحالة عند عدم تمكن المستثمرين في السوق من بيع كميات كبيرة من الأوراق المالية ، دون تحمل خسائر مالية ناتجة عن انخفاض أسعارها بسبب زيادة العرض .

منظمة ذات حجم غير قابل للإدارة 34-Unmanagable Size Organization

منظمة كبيرة الحجم ذات نشاط وعمل ضخمين ، بشكل لا يمكن معه إدارتها بشكل جيد بهيكلها التنظيمي وأسلوب عملها الحاليين .

سلعة غير قابلة للتسويق 35-Unmarketable Good

هي السلعة التي تقادمت فنياً ، أي ظهرت سلع أخرى ذات سعر أقل ومواصفات وجودة أداء أفضل ، حيث بوضعها الحالي لا يمكنها منافسة السلع الأخرى . كذلك السلعة ذات تكلفة إنتاج عالية وسعر عالي أعلى من السلع المنافسة لها .

إضراب عمالي غير رسمي 36-Unofficial Workers Strick

إمتناع العمال عن ممارسة أعمالهم في المنظمة ، دون حصولهم على إذن رسمي أو السماح لهم بالإضراب من قبل النقابة .

صراع تنظيمي غير منظم 37-Unorganized Organizational Conflict

تصرفات أو أعمال فردية أو شخصية تصدر عن بعض العاملين ، تدل على حالة من عدم الرضى أو الإستياء لديهم تجاه بعض التصرفات التي تقوم بها إدارة المنظمة معهم ، ويأخذ هذا الصراع شكل كثرة الغياب ، التأخير عن العمل ، كثرة الإجازات المرضية ... الخ .

38-Unpaid Vacation

إجازة بلا راتب أو أجر

تتيح معظم قوانين الدول حصول العاملين في المنظمات على إجازة بلا راتب أو أجر عندما يستنفذوا رصيد إجازتهم الإدارية أو الإعتيادية لفترة زمنية محددة تختلف من بلد لآخر . وتستخدم بعض المنظمات التي لديها فائض في اليد العاملة هذه الناحية كبديل عن تسريحها لها من العمل بشكل نهائي ، فتقوم بمنحهم إجازة بلا راتب لفترة زمنية ، ثم تعيدهم للعمل ثانية . بهذه الصورة تكون قد خفضت من تكلفة العمل لديها (عند الأزمة) ، وفي الوقت ذاته لم تخسر هذه اليد العاملة المدربة .

39-Unpermanent Team - Work

فريق عمل غير دائم (مؤقت)

عدد من الأفراد العاملين يكلفون بإنجاز عمل أو مهمة سوية ، وفق أدوار محددة لكل منهم ، بشكل متكامل مع بعضها من أجل إنجازه . وبعد الإنتهاء من تنفيذ المهمة أو العمل يُحل الفريق ويعود أعضاؤه إلى أعمالهم الأصلية .

40-Unprogramable Decisions

قرارات غير قابلة للبرمجة

هي تلك القرارات المتعلقة بمشكلات غير واضحة التحديد ، ويتم صنعها في ظروف عدم التأكد ، وتتطلب استخدام نماذج كمية رياضية خاصة بها ، التي تقوم على نظرية الاحتمالات والإحصاء الرياضي وغيرها .

41-Unstable Personality

الشخصية غير المستقرة

ويسمىها آخرون بالشخصية غير المتوازنة التي يتصف صاحبها بعدم الإستقرار ، وتقلب المزاج ، ومن السهل إثارته ، ولا يستقر على رأي معين ، وهو في حالة قلق مستمر ، ولا يمكن الإعتماد عليه .

42-Unstructured Interview

مقابلة غير موجهة (غير مخططة)

بموجب هذا النوع من المقابلات تحدد لمنفذ المقابلة الموضوعات العامة التي سيسأل فيها فقط ، دون تحديد هيكل ونوعية الأسئلة التي سيطرحها على الفرد الذي ستجري مقابله ، وذلك لتوفير قدر كبير من الحرية والمرونة في طرح الأسئلة التي يريد ، وأن يتوسع فيها كما يشاء . وبالتالي تستخدم هذه المقابلة الأسئلة المفتوحة وليست المغلقة ، لتشجيع الفرد الذي تجري مقابله على التحدث الكثير وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات منه ، مما يُمكن من إصدار الحكم المناسب المتعلق بموضوع المقابلة . تحتاج هذه المقابلة إلى قدر

كبير من الخبرة وتستغرق وقتاً ليس بالقصير ، ويخضع تقييم المعلومات المجموعة للرأي الشخصي للمقابل ، مما يصاحبه احتمال عدم الموضوعية .

43-Unstructured Problemes

مشاكل غير نمطية

ويسمى بعضها بعضهم بالمشكلات غير محددة البنية ، حيث تتصف بعدم التأكد بدرجة كبيرة ، وصعوبة صياغة الأهداف والحلول بشكل دقيق ومحدد . ويعتمد حل مثل هذه المشكلات على التجربة والخبرة والتفكير المنطقي المنظم لصانع القرار ، وعلى مستوى تأهيله وكفاءته .

44-Unstructured Selection Interview

مقابلة الاختيار غير الموجبة (الحرية)

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Unstructured Interview

المقابلة غير الموجهة

45-Unutilized Credit Balance

رصيد الإعتماد غير المستخدم

هو الرصيد غير المستعمل من الإعتماد المستندي في أي وقت .

46-Up- Down Management

الإدارة من الأعلى للأسفل

نادى بتطبيق هذا الاتجاه في إدارة المنظمات الفرنسي "هنري فابول Henry Fayol" حيث طالب أن يكون التركيز على الجانب الإداري في العمل أكثر من الجانب الفني ، ووضع أربعة عشر مبدأ إدارياً وتنظيماً لهذه الغاية . ففي رأيه أن نجاح المنظمة يعتمد بشكل أساسي على الإدارة العليا ، ومن ثم الوسطى، فالإدارة المباشرة .

47-Up -Ward Communication

الاتصال الصاعد

يمثل أحد اتجاهات الاتصال الرسمي الذي يتم داخل المنظمات ، وينقل عادة معلومات رقابية عن الأداء وتنفيذ العمل من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى أي من المرؤوسين للرؤساء ، كما ينقل لهم آراء ومقترحات وشكاوى ، بحيث يجعلهم وياستمرار في صورة ما يجري لدى رؤوسهم ، وتمكنهم من إدخال التحسينات المستمرة على العمل من خلال الآراء والمقترحات .

48-Usage- Rate Market Segmentation

تجزئة السوق حسب معدل الاستخدام

أحد المعايير المستخدمة في مجال تجزئة السوق المستهدف ، بموجبه يصنف المستهلكين المحتملين للسلعة أو الخدمة المراد تسويقها إليهم حسب معدل الاستخدام أو الإستهلاك لها مثال على ذلك :

- مجموعة تستخدم السلعة أو الخدمة يومياً .
- مجموعة تستخدم السلعة أو الخدمة 3 مرات أسبوعياً .

- مجموعة تستخدم السلعة أو الخدمة مرة في الأسبوع .

49- Utility of Acquisition

منفعة الحيازة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Utility of Possessing

50-Utility of Form

منفعة الشكل

ويطلق عليها بعضهم منفعة التكوين ، وتعبر عن قيام وظيفة التسويق بدراسة السوق ، للتعرف على طبيعة حاجات المستهلكين ورغباتهم ، وما الذي يحبونه ويرغبون فيه ، وما الذي لا يريدونه ، من أجل جمع معلومات عن ذلك ، لأخذها في الاعتبار عند تصميم وإنتاج السلعة (أو الخدمة) التي تفي وتلبي حاجات ورغبات المستهلكين وتحقيق الرضى لديهم .

51-Utility of Place

منفعة المكان

إحدى المهام المناطة بوظيفة التسويق في المنظمات وعلى اختلاف أنواعها ، ومفادها توفير السلعة أو الخدمة في المكان الجغرافي المتواجد فيه المستهلك أو الزبون ، فلا يُعقل أن يقطع الزبون مسافة طويلة للحصول على السلعة وإلا سيقوم باستبدالها بسلعة أخرى تكون في متناول يده (قريبة منه) . وتبرز هذه الناحية بشكل خاص في مجال تسويق السلع الإستهلاكية كالغذائية مثلاً ، التي يحتاجها المستهلك بشكل يومي أو خلال فترات زمنية متقاربة .

52-Utility of Possessing

منفعة الحيازة

إحدى المهام المناطة بوظيفة التسويق في المنظمات الإنتاجية والصناعية وبشكل خاص الثقيلة منها ومفادها: قيام البائع بإجراءات نقل ملكية السلعة منه إلى المشتري الزبون أو المستهلك .

53-Utility of Time

منفعة الزمن

إحدى المهام الأساسية المناطة بوظيفة التسويق في المنظمات على اختلاف أنواعها ، ومفادها توفير السلعة (أو الخدمة) في الوقت الذي يحتاجها المستهلك أو الزبون . ففي صناعة الألبسة الجاهزة مثلاً ، يتوجب توفير الملابس الشتوية قبل دخول فصل الشتاء .

54-Utilization of Credit

إستعمال الإعتماد

يشير معنى هذا المصطلح إلى قيام المستفيد من الإعتماد المستندي المفتوح لصالحه في المصرف ، بإستلام مبلغ منه .



1-Vacant Position	منصب وظيفي شاغر
يُطلق هذا المصطلح على الوظائف الإدارية الرئاسية الخالية أو الشاغرة التي لا يشغلها أحد ، وذلك لأسباب متعددة كترقية شاغلها الأصلي لوظيفة أعلى ، أو إنتقاله لوظيفة أخرى ، أو الإستقالة ، أو التقاعد... الخ .	
2-Vacation Pay	أجر العطلة
هو المبلغ الذي يُدفع للعاملين أيام إنقطاعهم عن العمل بسبب العطلات الرسمية ، وعطلة الراحة والإستجمام (الإجازة الإدارية) التي تمنحها المنظمات للعاملين لديها .	
3-Vacation Work	العمل أثناء العطلة
بسبب طبيعة العمل في بعض المنظمات الذي يستدعي الإستمرارية فيه كالمطارات والموانئ البحرية والمستشفيات ، أو بسبب ضغط العمل فيها ، تقوم بتشغيل جزء من قوة العمل لديها أيام العطلات الرسمية، لتلبية حاجات المتعاملين معها باستمرار وعدم الإنقطاع عن تقديمها لهم .	
4-Vacations	العطلات
<p>هي الأيام التي تُوقف المنظمات العمل فيها في مناسبات معينة أهمها :</p> <ul style="list-style-type: none"> • العطلة السنوية التي يتمتع بها جميع العاملين دون إستثناء للإستجمام والراحة ، وتكون مفروضة عادة من قبل قوانين وتشريعات العمل . • الأعياد الدينية كعيد الأضحى ، رأس السنة الميلادية... الخ . • المناسبات الوطنية كعيد الإستقلال . • المناسبات العالمية كعيد العمال . <p>وتكون جميع هذه العطلات مأجورة ، أي يتقاضى العاملون رواتبهم وأجورهم فيها كالمعتاد .</p>	
5-Validity	الصلاحية (الإعتمادية)
<p>هي معيار أو مقياس يستخدم من أجل التأكد من صحة النتائج التي يتوصل إليها تنفيذ عمل ما ، أي هل تم الأداء أو التنفيذ وفق ما هو مطلوب أو وفق المعايير المحددة أم لا ، فإذا كانت النتائج كذلك ، معنى هذا أنها صحيحة وسليمة ويمكن الإعتماد عليها. يتضح لنا أن هذا المعيار أو المقياس يسعى إلى قياس درجة الارتباط بين متغيرين الأول هو العمل أو الأداء والثاني النتائج . ونوضح ما تقدم بمثال : إذا نفذت منظمة ما عملية إنتقاء عاملين جدد باستخدام معايير إختيار محددة لتصل إلى إنتقاء جيد وسليم ، فلمعرفة هل كان الإنتقاء سليماً أم لا ، تقوم المنظمة بمقارنة نتائج عملية الإختيار وهو المتغير الأول ، مع نتائج تقييم أداء الموظفين الجدد بعد فترة من تعيينهم وهو المتغير الثاني ، فإذا كانت نتائج التقييم جيدة نحكم عندئذ أن</p>	

هناك إرتباط بين المتغير الأول والثاني ، ونحكم بالتالي على أن عملية الإختيار كانت سليمة وطبقت معايير الإنتقاء بشكل سليم ، ولولا ذلك لما كانت نتائج التقييم جيدة . وبالطبع كلما كانت درجة الصلاحية أو درجة الإرتباط عالية، دل ذلك على نجاح عملية الإختيار .

6-Valadity of the Credit

مدة سريان أو صلاحية الإعتماد

هي الفترة الزمنية المحددة والمتفق عليها التي يكون المعتمد المستندي خلالها صالحاً للإستخدام من قبل المستفيد . وتحدد مدة السريان عادة الجهة التي قامت بفتح الإعتماد .

7-Value Added Tax

ضريبة القيمة المضافة

يتم فرض هذه الضريبة على كل مرحلة من مراحل الإنتاج والتصنيع أو البيع . فبافتراض أن معمل للسكر يشتري الكيلو غرام الواحد من قصب السكر من المزارع بمقدار 20/وحدة نقدية ، وبعد عصره وتحويله لمادة السكر بيع الكيلو غرام من السكر لمصنع حلويات بمقدار 30/وحدة نقدية . في هذه الحالة تفرض الضريبة على 10/ وحدات نقدية فقط (30 سعر بيع السكر - 20 سعر شراء القصب السكر) التي تمثل القيمة المضافة المحققة . إذاً تحسب القيمة المضافة التي تحسب الضريبة عليها من خلال : سعر البيع - التكلفة .

8-Value Analysis

تحليل القيمة

طريقة علمية تستخدم في عدة مجالات ، وبشكل خاص في مجال تصميم المنتج ، والشراء، والرقابة على التكاليف . ففي مجال الشراء يقوم المشتري بتحليل نوعين من القيمة : الأولى هي القيمة الجمالية ، والثانية هي القيمة الوظيفية ، وبالتالي يتوجب عليه أن يحدد مدى أهمية كل من هاتين القيمتين للمفردة (سلعة ، صنف) التي يشتريها . ففي مجال الصناعة تُشترى غالبية المواد والأجزاء المصنعة لما لها قيمة وظيفية (كفاءة الأداء) ، فالمشتري الصناعي لا يهتم للقيمة الجمالية للمواد والأجزاء الداخلية ، بل ينصرف إهتمامه إلى القيمة الوظيفية . في حين أن مشتري الملابس يأخذ كثيراً في إهتمامه وقرار شرائه الناحية الجمالية ، أما تفضيل أحد القيمتين ، فيختلف من مشتري لآخر . وبوجه عام يمكن القول أن تحديد القيمة في مجال الشراء يقوم على أساس ما يلي : هل قيمة السلعة (صنف ، آلات ... الخ) توازي منفعتها ؟ إذاً تحليل القيمة يساعد على صنع قرار الشراء المناسب .

في مجال الإنتاج والتصنيع تؤخذ إعتبارات أخرى تركز على جوانب : التكلفة ، والوظيفة ، والجودة ، والمواصفات لذلك تطرح الأسئلة التالية :

- هل يمكن الإستغناء كلية عن الصنف أو الجزء دون التأثير في أداء الوحدة المنتجة ؟
- هل يمكن تغيير تصميم المنتج بحيث يمكن إستخدام أسلوب أكثر يسراً وأقل تكلفة ؟

- هل يمكن تبسيط التصميم بحيث يحقق ذلك وفراً في التكاليف مع المحافظة على مستوى الأداء .
 - هل يمكن استخدام مواد أو أجزاء أخرى أقل تكلفة والمحافظة على نفس مستوى أداء المنتج .
- إذاً يمكن القول أن تحليل القيمة في مجال الإنتاج يعد جهداً مركزاً لتحسين قيمة المنتج عن طريق تحديد أفضل مكوناته ، وأفضل أسلوب لإنتاجه ، عن طريق إستبعاد التكاليف التي لا لزوم لها سواء في تصميم المنتج أو في أسلوب إنتاجه ، أو مواصفات وعدد المواد المستخدمة في إنتاجه ، أو إستبعاد المواد والأجزاء غير الضرورية التي لا تحقق منفعة أو قيمة أو وظيفة .

9-Value Chain

سلسلة القيمة

يمثل هذا المصطلح فكرة مفادها ما يلي : يمر تنفيذ العمل الواحد (خط الإنتاج مثلاً) من خلال مراحل أو خطوات متتابعة متسلسلة ومتراصة ، بحيث لا يمكن البدء بالمرحلة التالية إلا بعد إنجاز المرحلة السابقة ، وبالتالي ف جودة وتكلفة إنجاز المرحلة السابقة يقوم عليه إنجاز وتكلفة المرحلة اللاحقة ، وأي خطأ وأي إختناق يقع في المراحل السابقة تتأثر به المراحل اللاحقة .

10-Value Engineering Analysis

تحليل هندسة القيمة

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Value Analysis

تحليل القيمة

11-Value Marketing

تسويق القيمة (التسويق الذي يركز على القيمة)

يقصد بالقيمة هنا المنفعة التي يتحصل عليها المستهلك بعد شرائه للمنتج وإستخدامه له . فهذا التسويق يركز على تحسين مواصفات المنتج وجودته ، لزيادة القيمة أو المنفعة التي يحصل عليها المستهلك ، وبالتالي لا يعطي هذا السوق إهتماماً كبيراً للمسائل التي لا تسهم بشكل مباشر في رفع المنفعة للمستهلك ، كتحسين المظهر العام للعبوة على سبيل المثال وليس الحصر .

12-Variable Cost

تكلفة متغيرة

تتغير هذه التكلفة بتغير رقم الإنتاج إرتفاعاً وإنخفاضاً وتنقسم إلى قسمين :

1 -تكلفة البضاعة وتشتمل على :

- تكلفة المواد التي أنفقت لجعل وحدة منتجة واحدة (سلعة أو خدمة) جاهزة التسليم للمشتري .

- تكلفة العمل وتمثل نصيب الوحدة المنتجة الواحدة من الرواتب والأجور والحوافز المالية إذا كانت مرتبطة بالإنتاج .

2 -تكلفة متغيرة أخرى :

• عمولات .

• أجور الشحن والنقل والتداول .

13-Variable Pay

الراتب أو الأجر المتغير

هو التعويض المباشر الذي يكون مرتبطاً بمستوى الأداء ، أي يرتفع مع إرتفاع مستوى الأداء وينخفض معه ، بمعنى أنه غير ثابت ، ويستخدم هذا التعويض عادة في مجال الأعمال ذات الإنتاجية الملموسة .

14-Variance of Material Price

إنحراف سعر المواد

يمثل إنحراف تكاليف المواد الذي يرجع سببه إلى الاختلاف بين سعرها المعياري ، وسعرها الفعلي المدفوع.

15-Variance of Material Usage

إنحراف كمية إستخدام المواد

يمثل الفرق بين الكمية المعيارية المحددة للإنتاج ، مع الكمية الفعلية التي تم إستهلاكها (إستخدامها) في العمل الإنتاجي .

16-Variance of Profit

إنحراف الربح

يمثل الفرق أو الاختلاف بين الربح المقدّر أو المخطط في الموازنة التقديرية ، وبين الربح الفعلي المحقق .

17-Variance of Workload

إنحراف عبء العمل

يأخذ إنحراف عبء العمل شكلين : الأول هو أن تكون كمية العمل أكبر من طاقة وإمكانية الفرد الجسدية والذهنية والنفسية . والثاني أن تكون كمية العمل أقل من إمكانيات وقدرات الفرد ، مما يحدث لديه فراغاً ومللاً وبالتالي ضغطاً نفسياً .

18-Variety Retail Stores

متاجر التجزئة ذات السلع المتنوعة

متاجر تعرض سلعاً متنوعة ومختلفة وبأسعار متنوعة أيضاً ، من أجل جذب أكبر عدد من الزبائن ، وتلبية حاجات أكبر عدد منهم . وتعتمد على أسلوب العرض والتنسيق الفني للسلع بداخلها (الديكور) ، ويكون حجمها كبيراً ، وتتم بإختيار موقعها في المناطق والشوارع التي فيها حركة مرور عالية ، وقد تختار موقعها في المراكز التجارية الكبيرة .

19-Vault of the Bank

غرفة المصرف المحصنة

أنظر المعنى تفصيلاً في المصطلح :

Bank Strong Room

20-(VED) Stock Classification

أسلوب (VED) في تصنيف المخزون

تصنف المواد المخزنة في المستودع بموجب هذا الأسلوب حسب أهمية الصنف ، وذلك ضمن ثلاث مجموعات هي ما يلي :

- مجموعة المواد الحيوية في العملية الإنتاجية (ذات أهمية كبيرة جداً) Vital .
- مجموعة المواد الأساسية (أقل أهمية من السابقة) Essential .
- مجموعة المواد ذات أهمية عادية Desirable .

21-Verbal Communication

الإتصال اللفظي

ويسميه بعضهم بالإتصال الشفهي الذي يعد إتصالاً مباشراً بين المتصل والمتصل به ، وقد يكون وجهاً لوجه كالمقابلة والاجتماعات ، أو عن طريق الهاتف أو الإنترنت ، ويعتمد على مهارتين إثنين هما : مهارة الإصغاء ، ومهارة التحدث ، اللتان تعتبران العمود الفقري لنجاح هذا الإتصال .

22-Verbal Comprehension Test

إختبار الإستيعاب والفهم الشفهي

هو أحد الإختبارات المستخدمة في قياس المقدرة الذهنية (الذكاء) ، والهدف من إستخدامه هو الكشف عن مقدرة الفرد على فهم معاني الكلمات والعلاقة بينها ، ويركز بشكل خاص على قدرته على إيجاد المعاني الضمنية التي يقال عنها فهم المعاني بين السطور . ويتم ذلك عن طريق إسماع الفرد لحديث أو خطاب أو محادثة شفوية عن موضوع (أو أكثر) معين ، وسؤاله عن المعاني الصريحة والضمنية التي تضمنها الحديث بعد إنتهائه . فإذا تمكن من تحديد هذه المعاني ، معنى ذلك أنه يمتلك مقدرة ذهنية جيدة تمكنه من الفهم والإستيعاب الشفهي .

23-Vertical Integration Growth Strategy

إستراتيجية النمو عن طريق التكامل العمودي

يأخذ هذا النمو أحد أو كلا الإتجاهين التاليين : الأول تكامل ونمو للأمام ويحدث عندما تقوم المنظمة بتسويق منتجاتها عن طريق إمتلاك قنوات توزيع وإعلان خاصة بها . الثاني تكامل ونمو للوراء أو الخلف ، ويحدث عندما تمتلك المنظمة مصادر توريد مستلزماتها من الموارد (مواد أولية أو خام) أو القيام بإنتاج هذه المستلزمات .

24-Vertical Job Enlargement Approach

مدخل توسيع العمل عمودياً

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Job Enrichment

مدخل إغناء أو إثراء العمل

25-Vertical Mergering Strategy

إستراتيجية الاندماج العمودي

هي إحدى إستراتيجيات الإدارة الإستراتيجية ويحدث هذا الإندماج بإتجاهين : الأول إندماج خلفي وهو أن تندمج شركة مع شركة أخرى تمولها بإحتياجاتها من المدخلات اللازمة لصناعتها . الثاني إندماج للأمام ، وهو أن تندمج شركة مع شركة ثانية هي زبون لها . وتنبع الفوائد الإقتصادية التي يقدمها الإندماج العمودي ، من إحكام سيطرة الشركة على مدخلات عملياتها الإنتاجية ، أو من خلال توفير المنافذ الضرورية لمنتجها النهائي .

26-Vertical Market

السوق العمودي

هو الذي تتميز السلع فيه بأنها تلي حاجة صناعة معينة (أو صناعات محدودة جداً) أو مستهلك معين ، مثال على ذلك صناعة حلج القطن الخام التي تلي صناعة الغزول ، التي بدورها تزود صناعة النسيج بها كمادة أولية .

27-Vertical Organizational Chart

الخريطة التنظيمية الرأسية

هي إحدى الأشكال التي يُرسم بوساطتها هيكل المنظمة التنظيمي ، بموجب هذا الشكل ترتب المستويات الإدارية على شكل الهرم ، حيث تكون الإدارة العليا في القمة ، يليها الإدارة الوسطى فالمباشرة ، فقاعدة الهرم ، بالتالي تناسب السلطة في هذا الشكل من الأعلى للأسفل ، وهذا الشكل هو الأكثر شيوعاً في الإستخدام .

28-Vertical Organizational Conflit

الصراع التنظيمي العمودي

يمثل أحد إتجاهات الصراع التنظيمي في المنظمة ، ويحدث بين العاملين ومشرفيهم في العمل ، لأسباب متعددة منها شخصية ومنها يتعلق بالعمل .

29-Vestibule Training

التدريب التطبيقي المخبري

ينفذ هذا النوع من التدريب في قاعة تدريبية خاصة تحتوي على آلات وتجهيزات مماثلة للتي يعملون عليها أو التي يستخدمونها (أو سيستخدمونها مستقبلاً) في الواقع العملي . فعلى سبيل المثال يدرّب عمال الخراطة على آلات الخراطة لكن ليس أثناء العمل بل في مخبر يحتوي على نفس الآلات . هذا الأسلوب شائع الإستخدام في مجال تدريب العمال الصناعيين والفنيين الجدد ، من أجل تأهيلهم للعمل قبل مباشرتهم له .

30-Vestro Account

حساب مصرف المراسل طرف مصرف آخر

هو الحساب أو الحسابات التي يفتحها مصرف ما بإسم مصرف آخر خارج الدولة بناءً على طلبه وبعملة الأخير .

31-Veterinary Certification

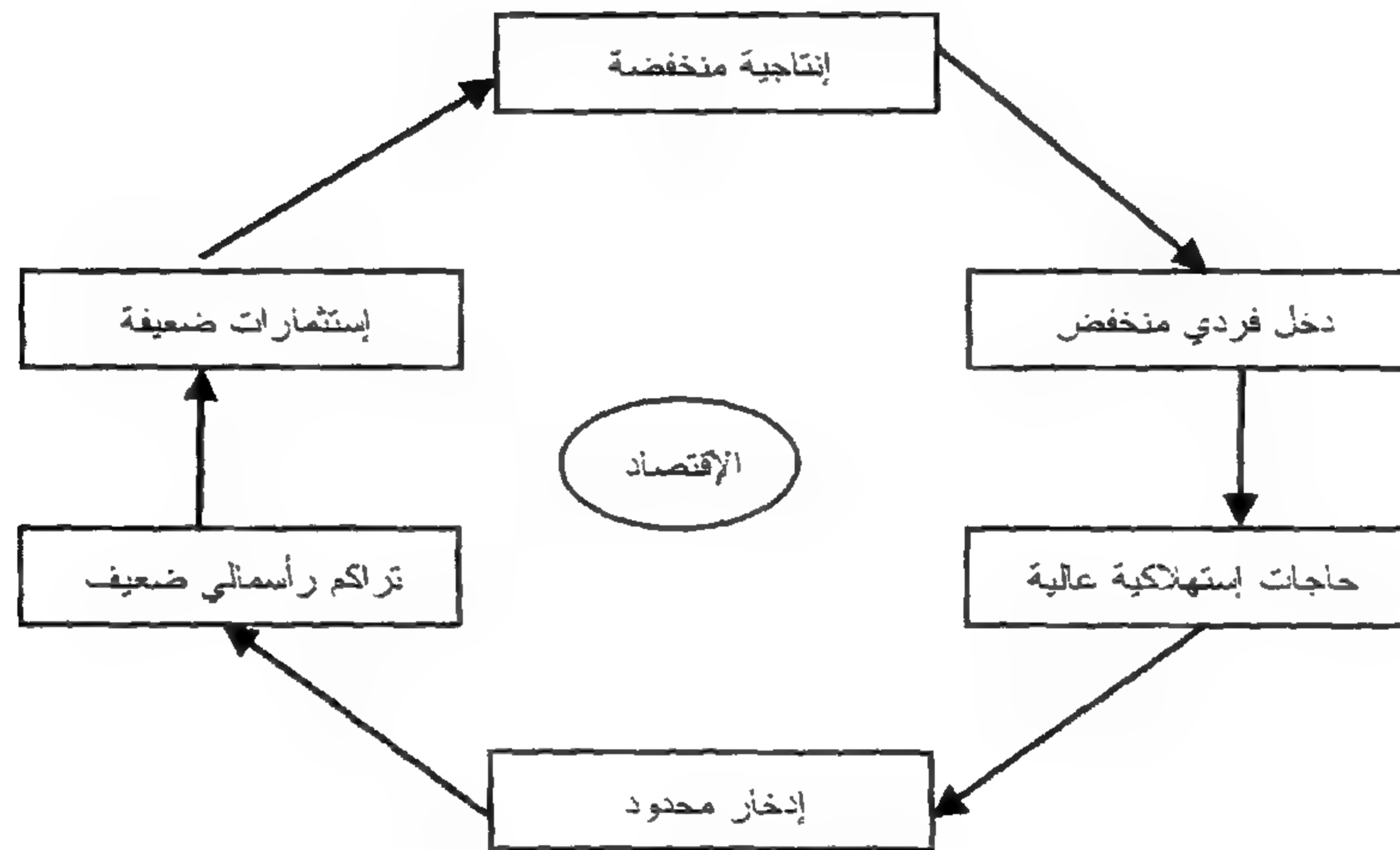
شهادة بيطرية

وثيقة رسمية صادرة عن سلطة بيطرية تثبت خلو البضاعة من الآفات والأمراض الصحية ، وتُطلب هذه الشهادة عادة في الإعتمادات المستندية الخاصة بإستيراد المواشي واللحوم .

32-Vicious Circle of Economice

الدائرة الإقتصادية المفرغة الموحشة

صفة تُطلق على الإقتصاد السيئ والضعيف الذي تتصف به إقتصادات البلدان المتخلفة ، حيث يسودها مشاكل متعددة يتأثر بعضها ببعض الأمر الذي يجعلها أكثر تعقيداً وسوءاً ، ويمكن توضيح مفهوم هذه الدائرة بالشكل التالي :



33-Victory-C-Quality Model

نموذج فيكتور (ص) للجودة

صمم هذا النموذج شخص يدعى "جيمس سايلور James Saylor" ، وإشتمل نموذج على الأفكار التالية :

- رضى الزبون هو الهدف الأساسي للمنظمة .
- إستراتيجية تحقيق رضى الزبون تقوم على أساس دراسة حاجاته ومطالبه والعمل على تلبيةها بأقصى درجة من السرعة ، وأدى ذلك إلى شعار هو أن الزبون يدير المنظمة ، وهذا ليس شعاراً بل واقعاً .
- الجودة وإنخفاض التكلفة أساسيان لتحقيق الرضى لدى الزبون .
- تحسين الجودة المستمر مطلب أساسي .
- الجودة ورضى الزبون مسؤولية كل من يعمل في المنظمة .
- التعلم والتدريب المستمرين مطلبان أساسيان .
- التحفيز الإنساني هو أداة فعالة لتحقيق رضى العاملين .

34-Video Conferences

مؤتمرات الفيديو

عدد من الأفراد المؤتمرين الذين يجتمعون في موعد محدد دون أن يكونوا متواجدين في مكان واحد ، فعن طريق كاميرات معينة موصولة بشبكة إنترنت أو غيرها مثبتة في الأماكن الموجودة فيها أعضاء المؤتمر ، يمكنهم رؤية بعضهم والاتصال ببعضهم بعضاً ، فيتبادلون الرأي ويتناقشون حول موضوع المؤتمر دون أن يكونوا متواجدين بنفس المكان .

35-Video Interview

مقابلة شريط الفيديو

أحد الأساليب المستخدمة في تنفيذ المقابلات الأولية في مجال إستقطاب وإختيار الموارد البشرية في المنظمات ، التي ترغب في مقابلة عدد معين ومرغوب فيه من الأفراد الذين يراد تعيينهم . وتستخدم هذه المقابلة عادة إذا كان هؤلاء متواجدين في مناطق جغرافية متعددة وبعيدة خارج الدولة ، فمن أجل تخفيض التكلفة ومقابلة أكبر عدد ممكن من المستقطبين ، تصمم المقابلة والمعلومات المراد الإستفسار عنها منهم على شريط فيديو ويرسل إليهم ، ليقوموا بدورهم بتوفير المعلومات المطلوبة منهم على شريط فيديو ويرسلوه إلى المنظمة . يتضح من ذلك أن هذه المقابلة غطية وتحقق الإتصال غير المباشر فقط .

36-Virtual Corporation

شركة افتراضية

كيان قانوني على شكل إئتلاف يضم عدة شركاء عمل يشتركون في الموارد والنفقات بهدف القيام بعمل معين ، فمن خلال الشركة تتم مكاملة مواردهم رقمياً عبر التقانة الشبكية مع بقائها في أماكن تواجدها الأصلية . عن طريق ذلك يسهم كل شريك بموارد مكاملة للآخرين تحدد دوره في الشراكة ، مما يحقق تكامل موارد الشركاء ونقاط قوتهم لإنجاز العمل . ويمكن القول أن العمل في هذه الشركة يتم من بعد ، وليس ضرورياً التواجد المادي للشركاء في مكان واحد سوية .

37-Virtuial Innovation

الإبداع الافتراضي

إستخدام التقنيات الحديثة (برامج حاسوبية ، النظم الخبيرة ، الإنترنت) في دعم وتراكم المعرفة ، والمساعدة على تنمية وإجراء البحوث والتطوير في منظمات الأعمال ومراكز البحث العلمي والجامعات .

38-Virtual Teams-Work

فرق عمل افتراضية

مجموعة أفراد يشتركون في إنجاز عمل محدد دون أن يكونوا متواجدين في مكان معين ، أي ليس بالضرورة أن يكونوا متواجدين مع بعضهم في مكان واحد ، حيث يجري الإتصال بين بعضهم بعضاً عبر الشبكات الحاسوبية ، من خلال هذا الإتصال يتبادلون المعلومات والمعرفة والرأي . مثال على ذلك الفرق البحثية التي تقوم بإنجاز بحث ما ، أو تطوير منتج معين ، أو تصميم سلعة ... الخ من قبل باحثين متواجدين في عدة أماكن .

39-Visibility Study**دراسة جدوى المشروع**

مجموعة التقديرات والاختبارات والخيارات التي يتم إعدادها من قبل خبراء مختصين في التسويق والإنتاج، والمالية، والقانون... الخ، للحكم على صلاحية مشروع استثماري مقترح، في ضوء توقعات التكاليف والمنفعة المباشرة وغير المباشرة المتوقع أن يحققها على مدى عمره الافتراضي، في ظل دراسة السوق والمتغيرات البيئية المختلفة (الاقتصاد، التشريعات القانونية، لتكنولوجيا... الخ).

40-Visual Management**الإدارة المرئية**

نمط إداري يقوم على المفهوم التالي: يجب أن يكون المديرين وفي كافة المستويات الإدارية (وخاصة الإدارة المباشرة) قريبين من واقع تنفيذ العمل، أي يقضون معظم وقتهم بجانب مرؤوسيهـم أثناء تنفيذهم لمهامهم، بشكل يكونوا قريبين من المشاكل الفعلية التي تصادفهم ومن موقع الحدث. والسبيل إلى ذلك هو تفعيل الإتصال غير الرسمي مع المرؤوسين، وكسر الحواجز التنظيمية التي تحول دون الإتصال بين المديرين والمرؤوسين.

41-Vogel's Aproximation Method (VAM)**أسلوب فوجل التقريبي**

إحدى الطرق الكمية المستخدمة في حل ومعالجة مشاكل نقل وتوزيع السلع من مصادر تجهيز متعددة إلى أماكن طلب عليها متعددة بأدنى تكلفة. وتركز هذه الطريقة على إيجاد الحل الأولي لمشكلة النقل من خلال ورشة كلف النقل المرتبطة بالطرق البديلة لنقل السلع من المصانع إلى المخازن أو مراكز التوزيع الأخرى، واختيار الأقل تكلفة.

42-Voice Output Computer**حاسوب إخراج الصوت**

جهاز مصمم لتزويدنا بالمعلومات التي نطلبها منه صوتياً، حيث يستخدم الآن في مجالات كثيرة وبشكل خاص داخل السيارات، والطائرات، ووسائل النقل الأخرى، ويإمكان هذا الحاسوب أن يزودنا بالمعلومات دون أن نطلبها منه، فحاسوب السيارة مثلاً ينبه السائق صوتياً إلى نقص البترين أو الزيت أو أية مشكلة أخرى في السيارة.

43-Voice Tone Communication**الاتصال بنبرة الصوت**

أحد أدوات الإتصال التي يمكن إستخدامها أثناء الإتصال غير اللفظي، فرفع الصوت عالياً دليل على الإنفعال، والغضب، والعصبية، أو التنبيه، في حين النبرة المنخفضة دليل على الهدوء، أما الإرتجاف في نبرات الصوت فهي مؤشر يدل على الحزن أو الخوف.

44-Volatile External Environment**بيئة خارجية غير مستقرة**

هي البيئة التي تتصف بتغيراتها بالتغير المستمر وعدم الاستقرار ، أي أنها في حالة حركة دائمة التي إما أن تكون متوسطة أو سريعة ، حيث ينتج عنها بيئة متوسطة التغير (أو الحركة) وبيئة سريعة التغير . مثل هذه البيئة يكون العمل فيها صعباً ، وتحتاج إلى جهود مكثفة في مجال التنبؤ باتجاهات متغيراتها وسرعة تغيرها . فعلى سبيل المثال يمكن القول بأن سرعة التغير في القوانين والتشريعات الاقتصادية والتجارية وخاصة في مجال تحديد الرسوم الجمركية ، تجعل المنظمات في حالة قلق وتوتر ولا تعرف بشكل جيد كيف تخطط نشاطها .

45-Volatile Market

سوق غير مستقرة (متغيرة)

هو السوق الذي تحدث فيه تقلبات متعددة ومتنوعة وسريعة تؤثر في حجم العرض والطلب على السلع والخدمات المعروضة فيه ونوعيتها وعددها . وتحدث هذه التقلبات لأسباب كثيرة منها على سبيل المثال وليس الحصر : سرعة تغير أذواق المستهلكين ، ونمط معيشتهم ونمط سلوكهم الشرائي ، تغير مستوى دخل المستهلك ، سرعة تغير القوانين والتشريعات الاقتصادية والتجارية ، وبشكل خاص في مجال الإستيراد والتصدير . مثل هذا السوق يكون التعامل معه والتسويق فيه ليس سهلاً .

46-Volume Chart

خريطة الحجم

رسم بياني يوضح حجم أو كمية العمل في نشاط معين خلال فترة زمنية محددة .

47-Voluntary Chain Stores

سلسلة المتاجر الطوعية

مجموعة من المتاجر أو البائعين بالفرق يتفقون في ما بينهم على ألا يشتروا بضائعهم إلا من تاجر جملة واحد ، من أجل الحصول على المنافع التالية :

- الحصول على خصم الكمية .
- الحصول على نصائحه في مجال البيع بالفرق .
- مساعدتهم في عملية الترويج .
- القيام بحملات ترويج (دعاية وإعلان) مشتركة تقلل من تكلفتها .

48-Voluntary Resignation

الإستقالة الطوعية

هي إحدى حالات ترك العمل من قبل العاملين في المنظمة بناء على رغبة وقناعة منهم ، وذلك لأسباب شخصية كثيرة ، تحتم عليهم إنهاء خدمتهم في المنظمة ، وبالتالي فسبب ترك العمل هنا ليس المنظمة بل الشخص نفسه .



1-Wage

أجر

هو أحد البنود الأساسية التي يتكون منها التعويض المباشر ، وسمي بهذه التسمية لأن دفعه مرتبط مباشرة بجهد وأداء وإنتاجية الفرد في عمله ، ويأخذ دفع الأجر أحد الشكلين التاليين : الدفع على أساس الوحدة الزمنية كالأجر في الساعة مثلاً ، والأجر بالقطعة ، حيث يتقاضى الفرد أجره على أساس كمية القطع التي ينتجها . ويتقاضى الأجر فئة معينة من العاملين هم الذين يعملون عادة في أعمال ذات إنتاجية ملموسة كالعمال الصناعيين والفنيين .

2-Wages and Salaries Structure

هيكل الرواتب والأجور

هو عدد من الفئات تمثل كل منها راتب أو أجر مجموعة وظيفية تضم عدداً غير محدد من وظائف المنظمة المتشابهة من حيث طبيعتها ومسؤولياتها وبغض النظر عن مسماها الوظيفي ، وعليه فراتب أو أجر الفئة يسري على جميع وظائف المجموعة الوظيفية ، ويفصل عادة بين الفئة والأخرى عدد متساوي من النقاط يدعى بمدى فئة الأجر على النحو التالي :

الفئة الأولى :	من 5000	وأقل من	10000	وحدة نقدية
الفئة الثانية :	من 10000	وأقل من	15000	وحدة نقدية
الفئة الثالثة :	من 15000	وأقل من	20000	وحدة نقدية

وبالتالي فكل الوظائف الواقعة في الفئة الأولى مثلاً ستقاضى راتباً أو أجراً ما بين 5000 وحدة نقدية وهو الحد الأدنى للرواتب والأجور وأقل من 10000 . وتلجأ المنظمات عادة إلى تقسيم الفئة الواحدة إلى فئات فرعية على النحو التالي :

من 5000 و أقل من 6000

من 6000 و أقل من 7000

من 7000 و أقل من 8000

3-Wage Cost Variance

إنحراف تكلفة الأجر

الاختلاف بين تكلفة الأجور المعيارية المقدرة والمحددة ، وبين تكلفة الأجور الفعلية .

4-Wage Efficiency Theory

نظرية كفاية الأجر

يشير مضمون هذه النظرية إلى أن ما تدفعه المنظمة من رواتب وأجور للعاملين لديها ، هو بمثابة استثمار له عائد يفوق ما أنفق عليها ، فعندما يكون مستوى الراتب أو الأجر الذي تدفعه للعاملين فيها أعلى من المعدل السائد في السوق هذا يُمكنها من :

- استقطاب كفاءات بشرية ذات مستوى عالي للعمل لديها .

- رفع إنتاجية العمل .

- رفع الفاعلية التنظيمية .

فالفرق الذي تدفعه المنظمة عن ما تدفعه المنظمات الأخرى في مجال الأجور ، سيغطيه إرتفاع الإنتاجية والفاعلية التنظيمية .

5-Wage Rate Variance

إنحراف معدل الأجور

هو الاختلاف أو الفرق الحاصل بين معدل الأجور المعياري وبين معدل الأجور الفعلي .

6-Walk –ins Applicants

المتقدمون للتوظيف دون إستقطابهم

قوى عاملة تأتي للمنظمة (أو بالمراسلة) باحثة عن فرصة عمل أو وظيفة شاغرة للعمل فيها ، دون قيام المنظمة بإستقطابها . ويحدث هذا الأمر في حالتين : الأولى أن المنظمة ذات سمعة طيبة ومستوى رواتبها عالي، مما يجعلها مكاناً مرغوباً للعمل فيه . والثانية أن هناك وفرة كبيرة من القوى العاملة في سوق العمل والطلب عليها قليل (بطالة) .

7-Warehouse Design

تصميم المستودع (المخزن)

عمل في تنظيمي يتم من خلاله ما يلي :

- تحديد أبعاد المخزن (الطول ، العرض ، الإرتفاع) .
- تحديد الممرات الداخلية في المخزن .
- تحديد أبواب المخزن (الرئيس ، الطوارئ) .
- تحديد مساحات تخزين المواد والأصناف .
- تحديد وسائل المناولة ونوعها .
- تحديد أوعية التخزين (أرفف ، صناديق ، أدراج) .
- تحديد وسائل الحماية والمحافظة على المخزون .
- تحديد منطقة الإستقبال والتحميل .

8-Warehouse to Warehouse Insurance

شروط التأمين من المخزن إلى المخزن

شرط قد تتضمنه وثيقة التأمين (بإتفاق المؤمن والمؤمن لديه) يفيد تغطية عقد التأمين للمخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها البضاعة خلال شحنها أو رحلتها من مخزن معين إلى مخزن محدد آخر .

9-Warning Information

معلومات تحذيرية

هي إحدى أنواع المعلومات التي تشتمل على إشارات تحذيرية تنبه بحدوث تغيرات يمكن أن تؤثر سلباً في أداء المنظمة وتحقيق أهدافها ، مثل ارتفاع أسعار المواد الأولية ، دخول منافس جديد للسوق ، ارتفاع معدل دوران العمل في المنظمة وغيرها .

10-Warwick University Model of HRM

نموذج جامعة ورويك لإدارة الموارد البشرية

نموذج وُضع من قبل الباحثين البريطانيين Hendry and Pettigrew من جامعة " ورويك " يوضح الإطار العام لدور ونشاط إدارة الموارد البشرية في المنظمة ، الذي يتكون من خمسة عناصر (من وجهة نظر هذا النموذج) هي ما يلي : البيئة الخارجية ، بيئة المنظمة الداخلية ، إستراتيجية المنظمة ، إستراتيجية الموارد البشرية ، محتوى دور إدارة الموارد البشرية . وقد وضع النموذج العلاقة بين هذه العناصر بما يلي : تؤثر متغيرات البيئة الخارجية بشكل مباشر في البيئة الداخلية ، التي بدورها تؤثر في وضع إستراتيجية المنظمة وإستراتيجية الموارد البشرية ، حيث كلتا الإستراتيجيتان تؤثران في رسم مضمون نشاط إدارة الموارد البشرية ودورها ، فتحقيق هذا الدور يسهم في تحقيق الإستراتيجيتين .

11-Washing of Money

غسيل الأموال

ويسميه بعضهم بتبييض الأموال ، الذي يقصد به إكساب المال الذي تم جنيه من طرق غير مشروعة وغير قانونية ، الصفة الشرعية والقانونية . ويتم غسيل الأموال من خلال عدة طرق منها على سبيل المثال:

- إنشاء صناعات وبيع منتجاتها بأسعار تقل بكثير عن تكلفتها .
 - شراء عقارات بسعر أكبر بكثير من سعرها الحقيقي ، ومن ثم بيعها بسعر شرعي أقل من سعر شرائها .
 - تحويلات مصرفية مجهولة المنشأ .
 - شراء أوراق يانصيب رابحة بسعر أعلى بكثير من قيمة جوائزها الفعلية .
- هذه العمليات السابقة توجد المبرر الشرعي والقانوني لحيازة هذه الأموال لمن قام بجنيها .

12-Weighted Application Blank

طلب التوظيف ذو الأوزان

إستمارة مطبوع عليها عدد من الأسئلة والإستفسارات عن المتقدم لطلب العمل والتوظيف ، وكل سؤال له وزن بعدد من النقاط التي توضح أهمية المعلومة التي يُستفسر عنها من صاحب الطلب ، حيث يتم تقييم هذه المعلومات بالنقاط ، ويحصل كل طالب توظيف على قيمة عددية (نقاط) ، والطلب الذي يحصل على عدد من النقاط (100/50) مثلاً وما فوق يُقبل صاحبه للدخول في إجراءات عملية الاختيار والاختبارات .

13-Weighted Average Cost of Capital

المعدل الموزون لكلفة رأس المال (التمويل)

يُعد هذا المعدل القاعدة الأساسية لصنع العديد من القرارات المالية من قبل الإدارة المالية في منظمات الأعمال ، ويشير مفهومه إلى ما يلي : هو الحد الأدنى من العائد الذي يتوجب على منظمة الأعمال تحقيقه من إستثماراتها ، لكي ترضي من خلاله المستثمرين (المساهمين) فيها .

14-Weighted Performance Appraisal Secret Check List

قائمة تدقيق تقييم الأداء ذات الأوزان السرية

تُعدُّ هذه القائمة (التي يُقيم أداء العاملين بواسطتها) عن طريق دراسة كل نوع من الوظائف لتحديد قائمة من الأسئلة على شكل عبارات وصفية تصف الأداء الكفؤ للعمل ، بحيث يكون لكل نوع من الوظائف قائمة تقييم (أو أسئلة) خاصة بها ، لأن طبيعة العمل تختلف من نوع لآخر، وبالتالي ليس هناك عدد محدد من الأسئلة لكل قائمة ، لأن عددها يتحدد حسب نوعية الوظائف وماهية العمل الذي تؤديه . وبعد تحديد الأسئلة يعطى لكل سؤال قيمة رقمية (وزن) على شكل عدد من النقاط التي لا يعرفها المقيم أي تكون سرية ، وعليه يمكن القول بأن الأسئلة (أو العبارات) هي بمثابة معايير تقييم الأداء . وتنحصر مهمة المقيم بقراءة الأسئلة ليجيب عنها بنعم أو لا ، فإجابته بنعم تعني أن العبارة أو الصفة (أو المعيار) متوفرة في أداء وسلوك الشخص الذي يقيم أدائه ، وفي هذه الحالة يحصل على قيمة أو وزن السؤال . أما إذا كانت الإجابة بلا ، معنى ذلك أن المعيار غير متوفر فيه فيخسر نقاطه . وبعد الإنتهاء من إجابة المقيم عن أسئلة القائمة ، تحسب عدد النقاط التي حصل عليها الشخص المُقَيَّم ، حيث تمثل نتيجة تقييمه .

15-Wellness Programmes

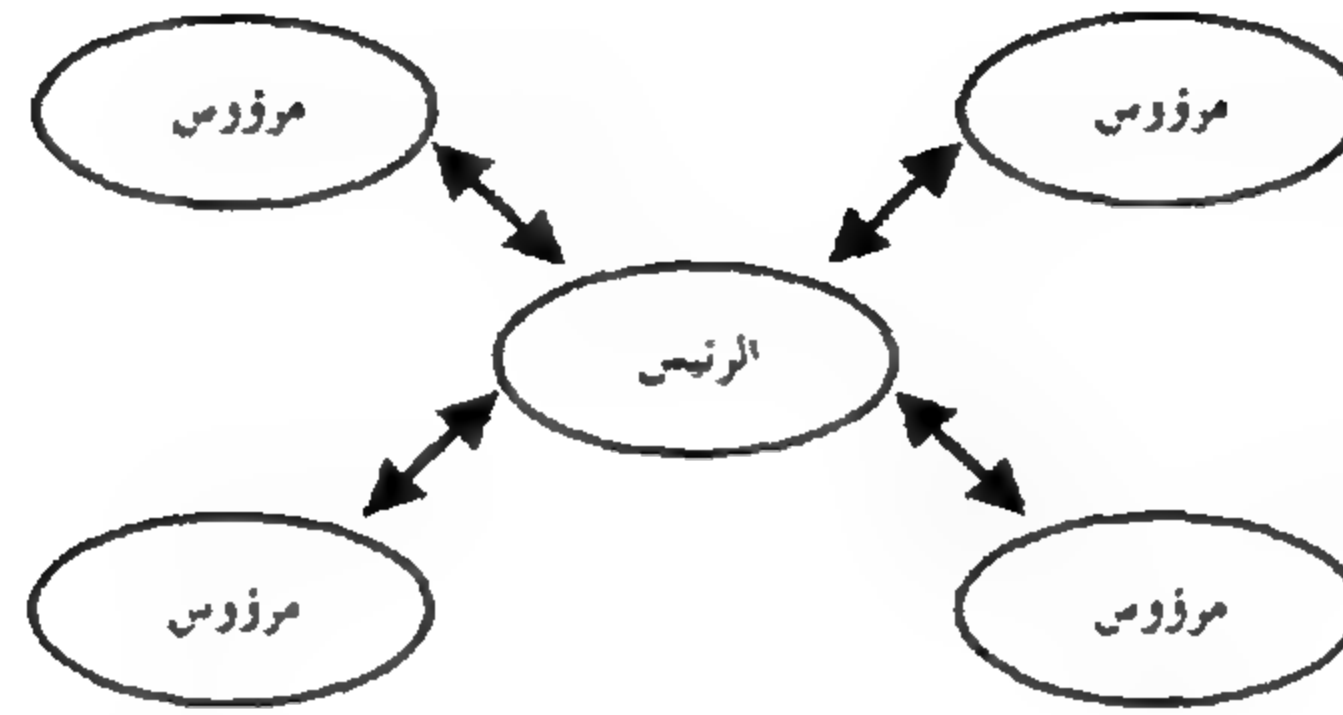
برامج الوقاية والرعاية الصحية

خدمة تقدمها المنظمات للعاملين لديها كمنحة أو ميزة وظيفية ، حيث تقوم بتغطية كامل تكلفتها (بعض المنظمات تجعل العاملين يغطون جزءاً منها) . بمقتضاها تنظم حملات توعية صحية مستمرة وفحوصات طبية مخبرية وقائية دورية لجميع العاملين في المنظمة ، لمتابعة حالتهم الصحية باستمرار، وحمايتهم من الإصابة بالأمراض مثل إرتفاع ضغط الدم الشرياني ، وشحوم الدم ، والسكري.... الخ ، ومعالجتهم فور إكتشاف المرض تطبيقاً للمثل القائل : درهم وقاية خير من قنطار علاج ، كما تشمل هذه البرامج على وجود صالة رياضية من أجل اللياقة البدنية . وينظر الآن إلى تكاليف هذه الخدمة ، على أنها إستثمار له عائد يتمثل بالمحافظة على صحة العاملين من أجل جعل إنتاجيتهم عالية ، وتقليل أيام الإجازات المرضية والعلاج الطبي.

16-Wheel Communication Net

شبكة إتصالات العَجَل (الدولاب)

هي إحدى أنواع شبكات الإتصال التي يمكن إستخدامها في المنظمات ، حيث تتيح لشخص واحد فقط في محور معين (الرئيس) أن يتصل بأعضاء مجموعته (مرؤوسيه) ولا يمكنهم الإتصال ببعضهم بعضاً إلا من خلاله . هذا النمط من الشبكات هو تجسيد لمركزية السلطة وصنع القرارات ، وفي ما يلي شكل يوضح هذه الشبكة :



17-White Collar Employees

الموظفون ذوي البياقة البيضاء (المكتبيون)

مصطلح أطلق على الموظفين الذين يعملون في وظائف مكتبية وليست صناعية أو خدمات فنية ، حيث يرتدون لباساً مدنياً عادياً (بدلة وقميص وربطة عنق) ويتقاضون تعويضهم النقدي المباشر الذي يسمى بالراتب ، على أساس معيار الزمن وليس كمية الإنتاج ، لأن الأعمال التي يمارسونها أعمالاً تتصف إنتاجيتها بأنها غير ملموسة أي من الصعب بل من الإستحالة أحياناً قياسها .

18-White Knight Strategy

إستراتيجية الفارس الأبيض

هي إحدى الإستراتيجيات الدفاعية التي تلجأ بعض الشركات غير الكبيرة إلى إستخدامها ، لمواجهة شركة كبيرة تريد الإستحواذ (شراءها) عليها بقيمة أقل من قيمتها الحقيقية . بموجب هذه الإستراتيجية تبحث الشركة المراد الإستحواذ عليها (المستهدفة) عن شركة أخرى (الفارس الأبيض) لتحثها على شرائها بالقيمة الحقيقية ، بهدف قطع الطريق أمام الشركة الأولى التي تريد الإستحواذ عليها بقيمة أقل . يفهم من ذلك أن إستخدام هذه الإستراتيجية يكون في حالة كون أن مسألة الإستحواذ مسألة محتومة ولا بد منها لدى الشركة المستهدفة .

19-White Propaganda

الدعاية البيضاء

الدعاية بوجه عام هي ، جهود مقصودة للتأثير في الغير ، عن طريق تزويده بمعلومات معينة ، لإقناعه بفكرة ، أو رأي ، أو سلعة ... الخ ، بهدف توجيه سلوكه ورأيه وقناعاته الوجهة المطلوبة . وتكون هذه المعلومات صحيحة وحقيقية وموضوعية ، أي أنها تخاطب العقل والعاطفة سوية . وعليه يمكن القول أن الدعاية البيضاء لا تحتوي على أكاذيب مضللة .

20-Whole Integrated System Approach of Organizational Structure Design

مدخل النظام الكلي المتكامل في تصميم الهيكل التنظيمي

هو أحد المداخل المستخدمة في تصميم الهياكل التنظيمية ، الذي ينظر إلى المنظمة وهيكلها التنظيمي على أنه هيكل كلي مكون من هياكل تنظيمية فرعية متكاملة مع بعضها بعضاً ، في سبيل تحقيق هدف كلي مشترك هو هدف المنظمة . فالهياكل الفرعية (هياكل الإدارات) هي عبارة عن فرق عمل متكاملة ، يتحول بموجبها الهيكل التنظيمي العمودي الطويل إلى هيكل أفقي ، بحيث يشجع المديرين على أن ينظروا إلى المنظمة والعمل فيها نظرة كلية وليست جزئية ، فعمل الهياكل الفرعية مترابط مع بعضه عمودياً وأفقياً ، حيث يتأثر الجميع بأية مشكلة تحدث ، مما يزيد من أواصر التعاون والتنسيق بينها ، والعمل الجماعي والمشاركة في كافة أنحاء المنظمة ، الأمر الذي يؤدي إلى إنسياب العمل داخلها أفقياً وعمودياً دون عوائق ، مما يسهل من انتقال الأوامر والتعليمات والتوجيهات بسهولة وسرعة .

21-Whole Life Insurance

التأمين مدى الحياة

هو أحد أشكال التأمين الذي تقدمه شركات التأمين ، بموجبه تتم حماية المؤمن عليه لديها على إمتداد حياته وحتى وفاته ، طالما أنه ملتزم بسداد الأقساط في مواعيدها المحددة .

22-Wholesale

البيع بالجملة

يقوم بهذا النوع من البيع تجار الجملة ، الذين يعتبرون حلقة الوصل بين المنتجين وتجار التجزئة ، وبالتالي فهم يمثلون أحد منافذ أو قنوات التسويق أو التوزيع . ويتصف هذا النوع من البيع بأن الكميات التي يبيع بها كبيرة الحجم ، وسعر السلعة يكون أقل من سعر بيع التجزئة للمستهلك الأخير .

23-Whole Versus Part Learning and Training

التعلم والتدريب الكامل مقابل الجزئي

هو المفاضلة ما بين أن يُعلم ويدرب المتدرب على الموضوع دفعة واحدة أم على دفعات أو أجزاء . بالطبع هذا يعتمد على أمور كثيرة منها : سهولة أو صعوبة الموضوع ، إمكانات المتدرب ، طول وقصر فترة التعلم والتدريب ... الخ .

24-Whole Workers Strike

إضراب عمالي شامل (أو كلي)

إمتناع جميع العاملين في المنظمة ، أو جميع العاملين الذين ينتمون لمهنة ونقابة واحدة في جميع المنظمات ، عن مباشرة أعمالهم لفترة زمنية محددة بتوجيهات من النقابة ، بسبب عدم توصل الأخيرة إلى إتفاق مع الحكومة أو أصحاب الأعمال حول مطالبها المتعلقة بالعمال ، وكوسيلة ضغط لقبول هذه المطالب . هذا النوع من الإضرابات خطير ، لأنه يشل العمل بشكل كامل ، وخسائره جسيمة على المنظمات وعلى الإقتصاد في البلد .

25-Wide Area Network

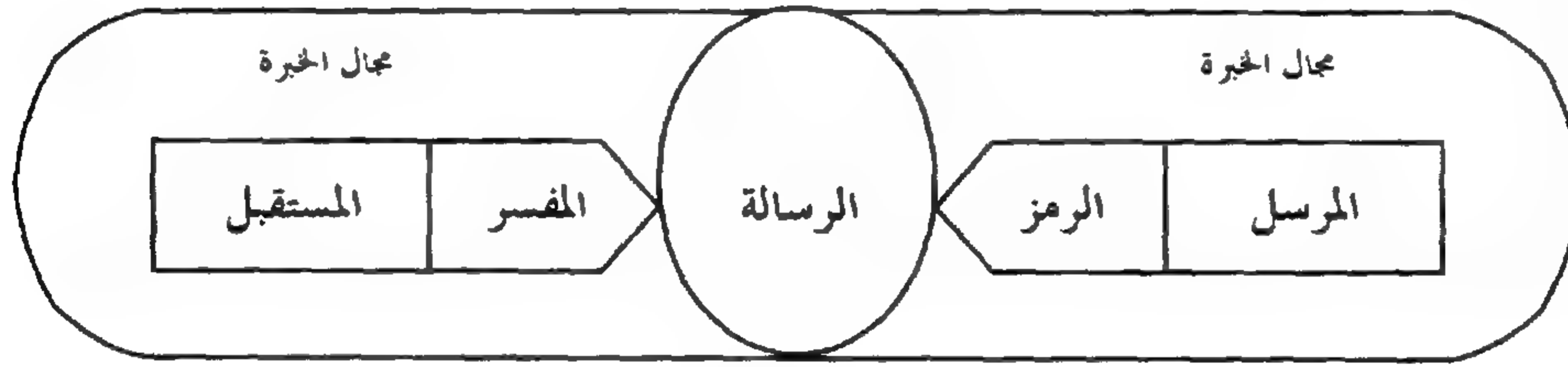
شبكات الحاسوب الواسعة

ربط شبكتي حاسوب محليتين أو أكثر ضمن مساحة جغرافية شاسعة ، وغالباً ما تكون خطوط الهاتف هي وسيلة الوصل بين هذه الشبكات . وقد تطورت وسائل الإتصال فاستخدمت الألياف الضوئية ومنظومات الأقمار الصناعية من أجل هذا الربط أو الوصل ، حيث استخدمت مئات الحواسيب المتصلة من خلال دارات رقمية Digital عالية القدرة .

26-Willbur Shramm Communication Model

نموذج "ويلبر شرام" عن الإتصال

تتلخص فكرة شرام عن الإتصال بما يلي : "تعتمد فاعلية الإتصال على وجوب توفر خبرة مشتركة بين المتصل والمتصل به ، ففاعلية الموقف الإتصالي تعتمد على التناغم والتوافق بينهما ، الذي بدونهما لا تتحقق الفاعلية ، لذلك فمن الأهمية بمكان أن تكون الرسالة الموجهة من المرسل إلى المستقبل في مجال خبرة مشتركة بينهما حتى يتحقق ذلك التناغم والتوافق ، الذي يقصد بهما الإدراك والفهم المشترك بينهما ، والشكل التالي يوضح هذه الفكرة :



27-Windfall Gains Tax

ضريبة المكاسب غير المتوقعة

تُفرض هذه الضريبة على المكاسب المالية التي تتحقق بسبب ظروف غير متوقعة أو مفاجئة ، كالتى تكون ناتجة مثلاً عن إرتفاع الأسعار المحلية أو العالمية .

28-Withdrawal of Authority

سحب (إسترجاع) السلطة

عندما يقوم رئيس ما في أي مستوى إداري بتفويض مرؤوسه لجزء من سلطته ، فهذا لا يعني أنه قد تخلى عنها نهائياً ، بل يمكنه أن يسحبها منه وقت ما يشاء ، ويسمى ذلك "بسحب السلطة". ويحدث هذا الإسترجاع عندما يشعر المفوض أن من فوض إليه السلطة غير كفؤ أو غير أهل لإستخدام السلطة ، نتيجة إساءته لإستخدامها أو قلة خبرته .

29-Withdrawal Strategy

إستراتيجية الإنسحاب

تقوم فكرة هذه الإستراتيجية على ضرورة إنهاء أعمال المنظمة في مجال معين بشكل نهائي وانسحابها من التنافس والسوق ، وذلك بسبب قناعتها بعدم إمكانيتها على الإستمرار في المنافسة . وفي بعض الحالات قد يكون الانسحاب لمدة زمنية محدودة ، ريثما تتغير العوامل البيئية التي أدت إلى انسحابها .

30-Withdrawal Behavior

السلوك الانسحابي أو الانطوائي

يمثل أحد أنواع السلوك الدفاعي الذي يلجأ إليه الإنسان عندما يفشل في تحقيق حاجة أو أكثر لديه . والانسحاب نوعان الأول فسيولوجي فكري ، حيث يقرر الإنسان الانسحاب من المجال الذي سبب له الفشل ومن ثم الإحباط ، كأن يغير رجل أعمال نوعية عمل مشروعه إلى نوع آخر من الأعمال . أما الثاني فيسمى بالانسحاب النفسي ، حيث يلجأ الإنسان إلى مواجهة فشله وإحباطه بالابتعاد عن الآخرين ، والانطواء على النفس ، واللامبالاة وعدم الاهتمام .

31-With Particular Average Insurance Clause

التأمين بشرط الالتزام الجزئي بالتلف

شرط قد تتضمنه وثيقة التأمين يفيد بمسؤولية شركة التأمين المؤمن لديها عن أي تلف جزئي (تحدد نسبته في عقد التأمين) يصيب البضاعة أثناء شحنها ، أو تفريغها ، أو عند التقادم .

32-Word- of-Mouth Recruiting

إستقطاب الموارد البشرية الخارجية عن طريق أقاربهم وزملائهم في المنظمة

هو أحد الأساليب التي تعتمد عليها المنظمات في إستقطاب الموارد البشرية التي تحتاجها من مصادر خارجية ، ويتم عن طريق إعلام العاملين في المنظمة عن وجود وظائف خالية فيها ، حيث يطلب منهم إذا كانوا يعرفون أشخاصاً من أصدقائهم أو أقاربهم خارج المنظمة ، ممن تتوفر فيهم الشروط المطلوبة لشغل هذه الوظائف ، أن يحثوهم ويقنعوهم للتقدم وطلب التوظيف والعمل في المنظمة .

33-Work

عمل

العمل مصطلح يشير إلى نشاط فسيولوجي وذهني بآن واحد ، ينفذ من قبل شخص أو مجموعة ما في مكان معين (المنظمة) وزمان محدد ، وفق تعليمات محددة بشكل مسبق لإنجاز مهمة ما وهدف محدد ، ويتقاضى هذا الشخص لقاء هذا النشاط تعويضاً مالياً ، ومعنوياً على شكل رضى نفسي . من خلال هذا التعريف تتضح النقاط التالية :

- العمل نشاط إنساني يتكون من جهد عضلي وذهني بآن واحد .
- ينفذ العمل خارج البيت .
- ينفذ العمل في مكان محدد (منظمة) داخل المجتمع .
- ينفذ العمل في أوقات محددة نهائياً أو ليلاً (ورديات العمل) .

- ينفذ العمل كنشاط في ظل علاقات إجتماعية مع الآخرين خارج وداخل مكان العمل .
 - يخضع تنفيذ العمل لقواعد وتعليمات وأنظمة محددة .
 - يخضع تنفيذ العمل لرقابة وتقييم .
 - ينتج عن العمل كنشاط تعب فسيولوجي وذهني يتقاضى عنه الفرد تعويضاً مالياً ومعنوياً .
- العمل في ضوء ما تقدم عبارة عن مدخلات ومخرجات ، المدخلات هو الجهد الفسيولوجي والذهني والزمن الذي يقدمه الفرد للمنظمة ، ومخرجات يحصل عليها منها وهي التعويض المادي والمعنوي .

34-Work Accedent Frequency Rate

معدل تكرار الحادثة

أحد المعايير المستخدمة في تقييم الجهود المبذولة في المنظمة لتوفير السلامة والصحة المهنية في مكان العمل للعاملين ، حيث كلما إنخفض هذا المعدل كان مؤشر على نجاح هذه الجهود والعكس من ذلك صحيح ، وهذا المعدل يقيس تكرار حدوث نوع حادثة معينة أو مرض معين فقط ، ويقاس من خلال ما يلي :

عدد مرات حدوث إصابة أو مرض من نوع معين خلال فترة زمنية محددة (سنة عادة)

$$1000000 \times \frac{\text{عدد ساعات العمل الكلية لجميع العاملين خلال الفترة الزمنية ذاتها (عدد العاملين} \times \text{عدد أيام العمل السنوية الفعلية} \times \text{عدد ساعات العمل الفعلية)}}{\text{ويتوقف إستخدام المعدل من مليون أكثر أو أقل ، على عدد العاملين في المنظمة .}}$$

35-Work Accident Rate

معدل حوادث العمل

أحد المعايير المستخدمة في تقييم برامج السلامة والصحة المهنية ، حيث كلما كان هذا المعدل مرتفعاً ، كان مؤشر على عدم نجاح هذه البرامج وجداوها ، والعكس من ذلك صحيح . ويقاس هذا المعدل عن طريق :

$$1000000 \times \frac{\text{عدد حوادث العمل خلال فترة زمنية محددة (سنة عادة)}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية لجميع العاملين خلال الفترة الزمنية ذاتها (عدد العاملين} \times \text{أيام العمل الفعلية} \times \text{ساعات العمل الفعلية)}} \times$$

ويتوقف إستخدام المعدل من مليون أكثر أو أقل ، على عدد العاملين في المنظمة .

36-Work Aids

مساعدات العمل

هي الأدوات التي يستخدمها العاملون في تنفيذ الأعمال الموكلة إليهم فتسهل من أدائهم لها ، وترفع مستوى هذا الأداء من حيث ، السرعة ، الكمية ، الجودة ، السهولة ، التكلفة . ومن هذه المساعدات ، الحاسب الآلي بمختلف أشكاله ، آلة حاسبة ، فيديو ... الخ .

37-Work-Based Training & Development

التدريب والتنمية في مكان العمل

هو برامج التدريب والتنمية التي تنفذ داخل المنظمة ، إما أثناء أداء المتدرب للعمل ، أو جزء من التدريب والتنمية يتم أثناء العمل ، والجزء الآخر ينفذ في قاعات تدريب داخلها ، وأنه ينفذ كاملاً في قاعات المنظمة التدريبية . ويشتمل هذا النوع من التدريب والتنمية على أساليب متعددة أهمها التدريب المهني الفني ، دوران الأعمال ، الإدارة المتعددة ... الخ .

38-Work Burden

جَمْلُ العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Work Load

عبء العمل

39-Work Conditions

ظروف العمل المادية

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Work Physical Environment

بيئة العمل المادية

40-Work Dead Time

وقت توقف العمل

هو الوقت الذي لا يكون فيه عمل خلال ساعات العمل الرسمية اليومية ، كوقت إستراحة العمال ، إعادة تجهيز الآلات ، عطل طارئ حدث في العمل الخ .

41-Work Disability Compensation

تعويض عدم المقدرة على العمل

خطة حماية مالية تدفع المنظمة بموجبها تعويضاً للعاملين الذين أصابهم مرض أو حادث بسبب العمل ، أدى إلى إنقطاعهم عنه لفترة من الزمن . وتوضح خطة الحماية فترات الإنقطاع وتعويض كل منها وفيما يلي مثال على ذلك :

من 1 وحتى 60	يوم يدفع كامل الراتب والأجر
من 61 وحتى 90	يوم يدفع 75% من الراتب والأجر
من 91 وحتى 120	يوم يدفع 50% من الراتب والأجر

ووصفت هذه الخطة بالحماية ، ذلك لأنها تضمن دخلاً للفرد خلال فترة إنقطاعه عن العمل بسبب المرض أو الإصابة .

42-Work Division

تقسيم العمل

هو أحد مبادئ الإدارة ، وأول من فكر فيه وطبقه قدماء المصريون في صناعة الآجر (الطوب) الأحمر على ضفاف نهر النيل ، ثم جاء المفكر الإقتصادي آدم سميث "Adam Smith" في منتصف القرن الثامن عشر لينادي بتطبيقه ، وقد طُبّق في مصنع لصناعة الدبابيس . ويقصد بالتقسيم هنا تجزئة العمل الواحد إلى

الجزئيات (الخطوات) التي يتكون منها أو إلى وحدات عمل صغيرة ، ليسهل أداءها وتنفيذها بسرعة .
إذاً تقسيم العمل هو أحد مبادئ الإدارة الذي يهدف إلى رفع كفاية العمل والأداء ، ومرحلة سابقة
والقاعدة التي يقوم عليها مبدأ آخر وهو التخصص .

43-Work Environment Management

إدارة بيئة العمل الكلية

نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية ، يهتم بدراسة الظروف المناخية
والنفسية السائدة في مكان تنفيذ العمل داخل المنظمة (وبشكل خاص الصناعية) ، وتصميم البرامج
المتخصصة ، من أجل السيطرة على / وإزالة مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المحتملة ، التي يمكن أن
يصاب بها العاملون أثناء تأدية أعمالهم . وينظر إلى إدارة بيئة العمل على أنها عملية إدارية مكونة من :

- تخطيط : وضع إستراتيجية تضمن سلامة العاملين الفسيولوجية والنفسية ، وتشتمل على تخطيط
مجموعة من البرامج لتحقيق هذه الغاية .
- تنظيم : ويشتمل على تنظيم مكان العمل ، وخطوط الإنتاج ، وتصميم البناء... الخ .
- التوجيه : القيام بحملات توعية للعاملين لحماية أنفسهم من مخاطر العمل وضغوطه الجسدية
والنفسية .
- الرقابة : تحتاج جهود الحماية الجسدية والنفسية للعاملين إلى متابعة وتقييم الثغرات الموجودة
في البرامج المعدة لهذه الغاية .

44-Work Flexibility

مرونة العمل

هي إحدى الصفات التي يجب أن يتصف بها تصميم العمل ومفادها : توفير وإتاحة الفرصة للعاملين بأن
يعملوا في عدة وظائف ويمارسوا عدة مهام ، بشكل يؤدي إلى تمكينهم من استخدام عدة مهارات .

45-Work Flextime System

نظام مرونة وقت العمل

إجراء يتعلق بتنظيم ساعات العمل الرسمية داخل المنظمات ، بموجبه يترك للفرد حرية إختيار أو توقيت
ساعات عمله بالشكل الذي يتوافق مع ظروف حياته العامة أو الأسرية . ويتطلب تطبيق هذا النظام توفير
بدائل لزمان العمل الرسمي إما عن طريق ورديات العمل ، بحيث يختار الفرد الوردية التي تناسبه ، أو إطالة
وقت العمل وجعله مثلاً من الساعة 6/ صباحاً وحتى 6/ مساءً ، بحيث يتاح للفرد حرية إختيار الوقت
الذي يناسبه بين هذين الحدين من الزمن ، شريطة ألا تزيد أو تنقص ساعات عمله عن 8/ ساعات وهي
وقت العمل الرسمي . بالطبع لا يمكن تطبيق هذا النظام إلا إذا كانت ظروف المنظمة والعمل فيها يسمحان
بذلك .

46-Work Flow- Chart

خريطة إنسياب العمل

خريطة (أو رسم بياني) تستخدم مجموعة من الرموز من أجل توضيح المراحل أو الخطوات التي يمر بها تنفيذ عملية أو إجراء معين من بدايته وحتى نهايته. وتفيد هذه الخريطة في عملية تبسيط الأعمال أو الإجراءات أو في إعادة تصميمها من جديد بمراحل أو خطوات جديدة، ليؤدي العمل أو الإجراء بصورة جديدة أكثر كفاءة وفاعلية. ويستخدم في إعداد هذه الخريطة الرموز التالية للتعبير عن الخطوات أو المراحل:

عملية	Opeoration	O
حركة أو انتقال	Move	→
تأخير	Delay	D
حفظ في الملفات أو تخزين	File	Δ
تدقيق أو رقابة	Control	□

47-Work Force

قوة العمل

تمثل عدد العاملين الذين يعملون في المنظمة، وساعات عملهم الفعلية المتاحة في وحدة زمن، ومؤهلاتهم العلمية، وخبراتهم، ومهاراتهم.

48-Work Force Flexibility

مرونة قوة العمل

إستراتيجية إستحدثتها الإدارة اليابانية وطبقتها في مجال تصميم العمل وتنفيذه، ومضمونها تشكيل قوة عمل (عاملون) يمتلكون عدة مهارات، تمكنهم من أداء عدة مهام وليس مهمة واحدة، كما تمكنهم من تبادل الأعمال بين بعضهم بعضاً داخل فرق العمل والوحدات الإدارية.

49-Work Force Literacy Learning

تعلم قوة العمل المهارات اللغوية

إكساب العاملين مهارة الكتابة والصياغة اللغوية والنحو والإملاء التي يحتاجونها في ممارسة أعمالهم الإدارية والكتابية، وبالتالي يخضع لهذا النوع من التعلم الموظفون وعلى اختلاف فئاتهم ومستوياتهم الإدارية (باستثناء العمال الصناعيين، والصيانة، والخدمات، والفنيين). وهناك بعض المنظمات مثل شركة موتورولا لا تقبل دخول أي متقدم للتوظيف لديها في إجراءات الاختيار، إلا بعد اجتيازه لفحص المقدرة اللغوية (الكتابة، والإملاء، والنحو، والصياغة).

50-Work Force Reduction

تخفيض قوة العمل

أنظر المعنى في المصطلح المرادف:

Downsizing of Manpower

تخفيض اليد العاملة

51-Work Force Structure

هيكل قوة العمل

يقصد بالهيكل هنا ، تركيبة قوة العمل المستخدمة داخل المنظمة التي يسميها بعضهم بالخرزومة ، التي تتكون في العادة من :

- العاملون الدائمون حيث فئة منهم تشغل وظائف رئاسية ، والأخرى كتابية غير رئاسية .
- العمال المؤقتون والموسميون ويؤدون أعمالاً بسيطة .
- العمال الصناعيون وهم على خطوط الإنتاج .
- العمال الفنيون (الصيانة ، المهندسون الخ) .
- عمال الخدمة العامة .

بالطبع ليس بالضرورة أن تتكون تركيبة قوة العمل في جميع المنظمات من الفئات السابقة .

52-Work Hours Arrangement

ترتيب ساعات العمل

أنظمة تستخدمها المنظمات من أجل تنظيم ساعات العمل فيها بشكل يوفر للعاملين المرونة في زمن أداء وظائفهم ، حيث يتمكنوا من خلالها التوفيق بين عملهم وظروف حياتهم الخاصة والعائلية ، ومن هذه الأنظمة على سبيل المثال ضغط أيام العمل الأسبوعية من 6 إلى 5 أيام عمل . وكذلك نظام إطالة زمن العمل في المنظمة من 8/ ساعات إلى 12/ ساعة لإتاحة الفرصة للعاملين إختيار وقت عملهم الثماني ساعات ضمن الـ 12/ ساعة .

53-Work Individualism

فردية العمل

أسلوب تقليدي يستخدم في مجال تصميم الأعمال وتنفيذها ساد المنظمات الأميركية وأوروبا في بداية القرن الماضي ، ويركز على مسألة الإستقلالية الشخصية في أداء العمل من قبل العمال ، وعلى إنجاز جزئية العمل الواحدة من قبل فرد واحد . ولتحقيق ذلك فهو يعتمد على تفتيت العمل إلى جزئيات وإسناد أداء أو إنجاز الجزئية الواحدة لفرد واحد ، دون وجود علاقة أو تعاون مع الآخرين الذين ينجزون الجزئيات الأخرى ، فطابع العمل هنا فردياً وليس جماعياً .

54-Work in progress

عمل تحت التنفيذ

منتج ، مهمة ، معاملة ما زال العمل جاري عليها ولم ينته بعد .

55-Work Load

عبء العمل

يمثل حجم المهام والمسؤوليات والصلاحيات المترتبة على الوظيفة (أو النشاط) المناطة بها ، والتي سوف يتحملها وينفذها شاغلها أو من يعمل فيها . ويكون عبء العمل على عدة مستويات هي : الفرد ، فريق

العمل ، الوحدة الإدارية ، المنظمة ككل ، و يترجم عادة إلى معايير ملموسة وغير ملموسة حسب طبيعة العمل ، من أجل قياسه وتقييمه .

56-Work Load Variance

تباين عبء العمل

هو أحد الأسباب التي تؤدي إلى حدوث ضغط على الأفراد في العمل ، ويحدث التباين عندما يكون عبء العمل ومسؤولياته إما أكبر من طاقة الفرد أو أقل . وتسمى الحالة الأولى " بزيادة عبء العمل Overload " التي تُشعر الفرد بالإحباط لأن ليس بإمكانه إنجاز كمية العمل المطلوبة منه . أما الحالة الثانية فتسمى " بنقص عبء العمل Underload " التي تُشعر الفرد بالفراغ أو أن العمل الذي يؤديه روتيني لا يوجد فيه عنصر الإثارة والتحدي ، مما يحدث انعكاسات سلبية على روحه المعنوية ، وهذا بحمد ذاته يشكل ضغطاً نفسياً عليه .

57-Work Measurement

قياس العمل

عمل يتم من خلاله رصد وتسجيل الحركات المختلفة التي يؤديها الفرد في عمله لإنجاز وحدة عمل واحدة كاملة ، أو جزئية (خطوة) واحدة من الجزئيات التي تتكون منها وحدة العمل الواحدة . ويستخدم في عملية القياس مقياسية تدعى ساعة التوقف ، وذلك لقياس الزمن الذي يستغرقه أداء كل حركة ، وكل جزئية ، وكل وحدة عمل . وعن طريق المقارنة بين حركات الأفراد المهرة (الذين يعتبرون كمعايير) وزمن أدائها ، وبين غيرهم من ذوي المهارات المتوسطة والضعيفة ، يمكن التعرف على الحركات الضرورية التي تسهم في إنجاز العمل ، وتلك التي تستغرق جهداً ووقتاً دون إسهام فعلي في إنجازها . ومن نتيجة المقارنة يمكن وضع معدلات معيارية لإنجاز الجزئية أو العمل كاملاً ، ويمكن بواسطتها أيضاً تلافي الحركات غير المنتجة ، كما يمكن من خلال نتائج قياس العمل إستحداث حركات جديدة ، أو تعديل حركات موجودة ، لإختصار الوقت ، وتوفير السهولة في الأداء .

58-Work Overload

زيادة عبء العمل

ويمثل أحد مسببات ضغط العمل على العاملين ، ويقصد به أن حجم مهام ومسؤوليات وصلاحيات العمل أو المهمة المكلف بها الفرد (مدير ، رئيس ، مروض ... الخ) تفوق إمكانياته وطاقاته الفسيولوجية والنفسية ، أي أنه غير قادر على إنجازها وتحملها .

59-Work Physical Environment

بيئة العمل المادية

هي الظروف الطبيعية أو المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة ، التي تؤدي الموارد البشرية أعمالها فيها كالتهووية ، والإضاءة ، النظافة ، الحرارة ، مخاطر وأمراض العمل ، وهذه الظروف لها تأثير وإنعكاس مباشر على مستوى رضاهم وسلامتهم وصحتهم وفاعلية أدائهم .

إدارة بيئة العمل المادية 60-Work Physical Environment Management

نشاط متخصص يقوم بتصميم وتنفيذ ومتابعة وتقييم البرامج والإجراءات الإدارية والفنية المتعلقة بمسألة توفير السلامة والصحة المهنية في مكان العمل ، لحماية العاملين داخل المنظمة . ومن مهام هذا النشاط أيضاً متابعة المستجدات والتطورات التي تظهر في مجال سلامة وحماية العاملين وعلى اختلاف أنواعها (آلات جديدة أكثر أماناً ، فلاتر هواء جديدة ، أقنعة حديثة ، ملابس حماية ، تغيير أساليب العمل لتكون أكثر أماناً.... الخ) ، للاستفادة منها في تطوير وتحديث برامج السلامة والصحة بشكل مستمر ، وتوفير بيئة عمل نظيفة ومريحة وصحية وسليمة ، وللمحافظة على أهم عناصر الإنتاج وهو العنصر البشري في العمل .

قواعد العمل 61-Work Regulations

أنظر المعنى في المصطلح المرادف :

Work Rules

قواعد العمل

إعادة هيكلة العمل 62-Work Restructuring

مصطلح مرادف لمصطلح آخر هو إعادة تصميم العمل Job Redesign بموجبه يعاد النظر في تحديد مضمون ومكونات الأعمال والوظائف (أهدافها ، واجباتها ، خصائصها... الخ) في المنظمة .

قواعد العمل 63-Work Rules

مرشد تفصيلي يتضمن ما يجب القيام به والإمتناع عنه عند تنفيذ العمل ، وفق قاعدة النهي والأمر وهي نوعان : الأول ويكون مرتبطاً بالسلوك فتوضح السلوك الصحيح من غير الصحيح ، فعبارة ممنوع التدخين مثلاً هي قاعدة سلوكية يجب التقيد بها . والنوع الثاني يكون مرتبطاً بالسياسات والإجراءات فتبين ما يجب القيام به والإمتناع عنه عند تنفيذها . إذاً القواعد لا يجوز تجاوزها أو مخالفتها لا في الأداء ولا في السلوك فالمرونة معدومة فيها . وغالباً ما تكون مقرونة بعقوبات تفرض بحق أو من لم يلتزم بها ، لتكتسب الجدية من قبل العاملين في المنظمة للإلتزام بها .

الاختبار عن طريق عينة العمل 64-Work-Sample Test

يقوم هذا الاختبار على مبدأ التجربة في مجال إختيار أو إنتقاء الموارد البشرية للتوظيف ، بحيث يُختبر المتقدم على عينة فعلية من العمل في الواقع . فعلى سبيل المثال إذا كانت الوظيفة هي مبرمج على الكمبيوتر ، في هذه الحالة يعطى المتقدم بيانات معينة وفعلية من واقع العمل ويطلب منه برمجتها على الحاسب الآلي ، للحكم على مدى قدرته وأهليته للعمل في الوظيفة . وبالتالي يمكن القول أن مادة الاختبار هي عينة فعلية من واقع العمل ذاته .

65-Work Simplification

تبسيط العمل

تبسيط الأعمال عمل يتم بموجبه تحليل العناصر التي تتكون منها الأعمال ، وتطبيق مبادئ تحسين العمل عليها ، وتصميم إجراءات أسهل وطرق أفضل للقيام بها . وتحصل التحسينات في أداء العمل نتيجة القضاء على وتجنب الإسراف ما أمكن في الجهد والوقت والإمكانات المادية ، وتحقيق الاستخدام الأمثل لها ، والاستفادة القصوى من العناصر البشرية والمادية المتوفرة لدى المنظمة . إذاً تبسيط الأعمال يعني في الواقع تحقيق ما يلي :

- أداء وإستخدام ما نحتاج إليه فقط لتحقيق الهدف .
- حذف كل ما كان يؤدي ويمكن الإستغناء عنه .
- تجميع الأشياء المطلوبة التي تكون متشابهة أو متعلقة ببعضها ، لتقليل ما يصرف فيها من وقت وجهد ومواد ومكان ، عن ما إذا كانت تؤدي كل على حده في وحدات منفصلة .
- تغيير التسلسل القائم لأداء العمل اللازم ، لتجنب الإزدواج والعودة إلى نفس المكان بعد أداء كل عملية أو خطوة .

بناءً على ما تقدم يمكن القول أن تبسيط العمل هو فن تحقيق الاستخدام الإقتصادي الأمثل للمجهودات البشرية والإمكانات المادية والوقت ، بما يحقق أداء العمل بأسرع وأسهل وأرخص الطرق . وتنشأ الحاجة إلى تبسيط العمل بشكل رئيس إذا ما ثبت تعقيد إجراءات وطرق العمل ، مما يعوق التنفيذ الإقتصادي للعمليات .

66-Work Simulation Test

إختبار المحاكاة (التمثيل)

هو أحد الإختبارات المستخدمة في مجالات كثيرة منها مجال عمليات الإختيار والتعيين التي تجري في المنظمات ، فهو من أكثرها شيوعاً وإستخداماً فيها . ويهدف هذا الإختبار إلى كشف صلاحية طالب العمل للتعيين في الوظيفة المتقدم لشغلها ، وبالتالي فهو يعتمد على تجربة أداء طالب العمل للوظيفة المتقدم للتعيين فيها على نموذج عمل مماثل للواقع ، حيث يطلب منه ممارسة أعمال ومهام هي نفسها التي تمارس في الوظيفة على أرض الواقع ، كأن يطلب من ناسخ على جهاز الكمبيوتر نسخ صفحة أو رسم جدول بالإعتماد على برامج الـ Windows ، فإذا نجح في تجربة الأداء كان نجاحه دليلاً على صلاحيته للتعيين في وظيفة ناسخ كمبيوتر . وللحكم على نجاح التجربة وأهليته للتعيين لا بد من إستخدام معايير لتقييم الأداء في التجربة .

67-Work Smarter Not Harder

العمل بطريقة أذكى ، وليس العمل بجهد أكثر

مصطلح حديث نسبياً يشير إلى نوعية اليد العاملة المطلوبة للعمل ، فالمطلوب قوة عمل ذكية تعتمد على القدرة الذهنية أكثر من القدرة الجسدية أو العضلية ، لأن طبيعة العمل في المنظمات أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة التي تحتاج إلى جهد ذهني وليس عضلياً .

68-Work Stability

إستقرار العمل

هو أحد مبادئ الإدارة ويقصد به عدم نقل العاملين بشكل متكرر وسريع من عمل لآخر ، لأن الإنسان العامل يحتاج إلى وقت للتدرب على أداء عمله بشكل جيد ، فإذا ما نقل منه بسرعة ، لن تتاح الفرصة له للإستفادة والتعلم والتدرب على تنفيذه ، وبالتالي تقل قدرته على الأداء بشكل كبير ، وينعكس ذلك سلباً على روحه المعنوية .

69-Work Team-Job Design Approach

مدخل الفريق في تصميم العمل

هو أحد المداخل المستخدمة في تصميم العمل بالمنظمات المعاصرة ، حيث يصمم العمل فيها على أساس جماعي من خلال فرق عمل أعضاؤها متجانسون ، يرأس الفريق قائد هو عضو فيه مثله كممثل باقي الأعضاء ويعمل جنباً إلى جنب معهم لكنه يتميز عنهم بخبرته ومهارته . ويسند للفريق مهمة محددة ويعطى صلاحية كافية ، ويحمل مسؤولية تصميم الإطار التفصيلي للمهمة أو العمل المكلف به ، وتوزيع المهام على أعضائه . وللفرق الحق أيضاً تحديد أسلوب ضبط ورقابة سير العمل ذاتياً ، وجدولة توقيت تنفيذه ، ومسؤولية الأداء مسؤولية جماعية ، لأن قراراته جماعية ، والرقابة الخارجية على عمل الفريق هي رقابة عن بعد ، ويحفز بحوافز جماعية على قدر ما ينجزه ، ويتوجب توفير المناخ المادي المناسب في مكان عمله ، لأداء مهمته بنجاح وفاعلية .

70-Work -Time Forced Flexible

زمن العمل الإجباري المرن

أحد أساليب تنظيم ساعات العمل اليومية في المنظمات ، الذي بموجبه يتم تقسيم هذه الساعات إلى قسمين : الأول إجباري أي على جميع العاملين أن يداوموا في أعمالهم لعدد محدد من ساعات العمل ، والثاني مرن يتيح للعاملين أكثر من بديل ليكملوا به عدد ساعات عملهم الرسمية في المنظمة كما هو موضح في الشكل التالي :

فترة مرنة	فترة إجبارية	فترة غداء	فترة إجبارية	فترة مرنة
7 صباحاً	9 صباحاً	12 ظهراً	13 ظهراً	16 مساءً
				18 مساءً

زمن العمل الكلي

يتضح مما تقدم أن المنظمة قد أطالت زمن عملها الرسمي فجعلته 11/ ساعة عمل /6/ ساعات إجبارية وساعتان يمكن للفرد أن يداومهما إما من 7-9 صباحاً أو من الساعة 16-18 مساءً ، كما يمكنه أن يبدأ

دوامه من 7 صباحاً وينتهي الساعة 16 ظهراً ، أو يبدأ 9/ صباحاً وينتهي الساعة 18/ مساءً (بافتراض أن عدد ساعات العمل الرسمية 8/ ساعات عمل وساعة الغداء لا تحسب) .

71-Work Underload

نقص عبء العمل

ويمثل أحد مسببات ضغط العمل على العاملين ، ويقصد به أن حجم ومهام ومسؤوليات وصلاحيات العمل أو المهمة المكلف بها الفرد (مدير ، رئيس ، رؤوس... الخ) ، أقل من إمكانياته وطاقاته النفسية والنفسية ، مما يحدث لديه مللاً وإنعكاساً سلبياً على روحه المعنوية .

72-Workers Day

عيد (يوم) العمال

مناسبة عالمية يحتفل بها العالم في الأول من شهر أيار كل سنة ، وهو يوم عطلة رسمية يحتفل بها عمال العالم بعيدهم السنوي ، وهذه المناسبة هي تقدير للجهود التي يبذلها عمال العالم في المنشآت التي يعملون فيها ، لتوفير حاجات البشر من السلع والخدمات .

73-Workers Strike

إضراب العمال

إمتناع أو رفض العمال مباشرة أعمالهم في المنظمة لفترة زمنية محددة أو مفتوحة أحياناً ، بتوجيه من النقابة العمالية ، بسبب عدم توصلها إلى إتفاق مع إدارة المنظمة (أو الحكومة) حول ظروف الإستخدام كالرواتب والأجور ، ساعات العمل ، التأمين الصحي وغيرها .

74-Working Capital Loan

قرض رأس المال العامل

هو أحد أنواع القروض التي تقدمها المصارف التجارية لمشاريع الأعمال حيث يخصص إستخدامه في العمليات التشغيلية داخل المشروع الذي يمر في مرحلة النمو ، وعادة ما تكون فترته قصيرة الأجل . ويستخدم هذا القرض عادة لشراء المواد ، وفي مصاريف البيع وغيرها . ويمكن القول بأن هذا القرض يساعد المشروع الجديد على إستمرار العمل فيه لحين تحقيقه لتدفقات نقدية .

75-Working Women Dual-Role

الدور المزدوج للنساء العاملات

صفة أطلقت على المرأة العاملة ، حيث وُصفت بأنها تقوم بعملين إثنين في الوقت نفسه خلال حياتها. العمل الأول وتؤديه داخل المنظمة التي تعمل فيها ، وهو عمل مأجور تتقاضى عنه راتباً أو أجراً . أما العمل الثاني فهو غير مأجور ، ويمثل ما تقوم به من أعمال منزلية لخدمة زوجها وأولادها كالطبخ ، والغسيل ، وشراء الحاجيات ، ورعاية الأطفال... الخ . وهذه الصفة تمثل معاناة المرأة العاملة وما تلاقيه من متاعب في حياتها ، وغالباً يشكل عملها المنزلي ضغطاً تعاني منه في حياتها العملية ، ويؤثر في معظم الأحوال في إنتاجيتها فيه .

76-Workshop Analysis and Scheduling Procedure

إجراء تحليل أعمال الورشة وجدولة إنتاجها

إحدى طرق التحليل الشبكي التي تستخدم الحاسوب ، وتهدف إلى تحديد كمية الإنتاج المثلى التي تستطيع الآلة إنتاجها في الورشة أو المصنع .

77-Workshop Training

ورشة العمل التدريبية

أحد أساليب تدريب المديرين ، بموجبها تُطرح على المديرين المتدربين وهم على مائدة واحدة ، مسألة ما من واقع العمل ، ويطلب منهم دراستها ، ومناقشتها مع بعض ، وتبادل الرأي حيالها ، للوصول إلى فهم عملي مشترك ، وتنحصر مهمة المدرب هنا بالتوجيه فقط .

78-World Trade Organization (WTO)

منظمة التجارة العالمية

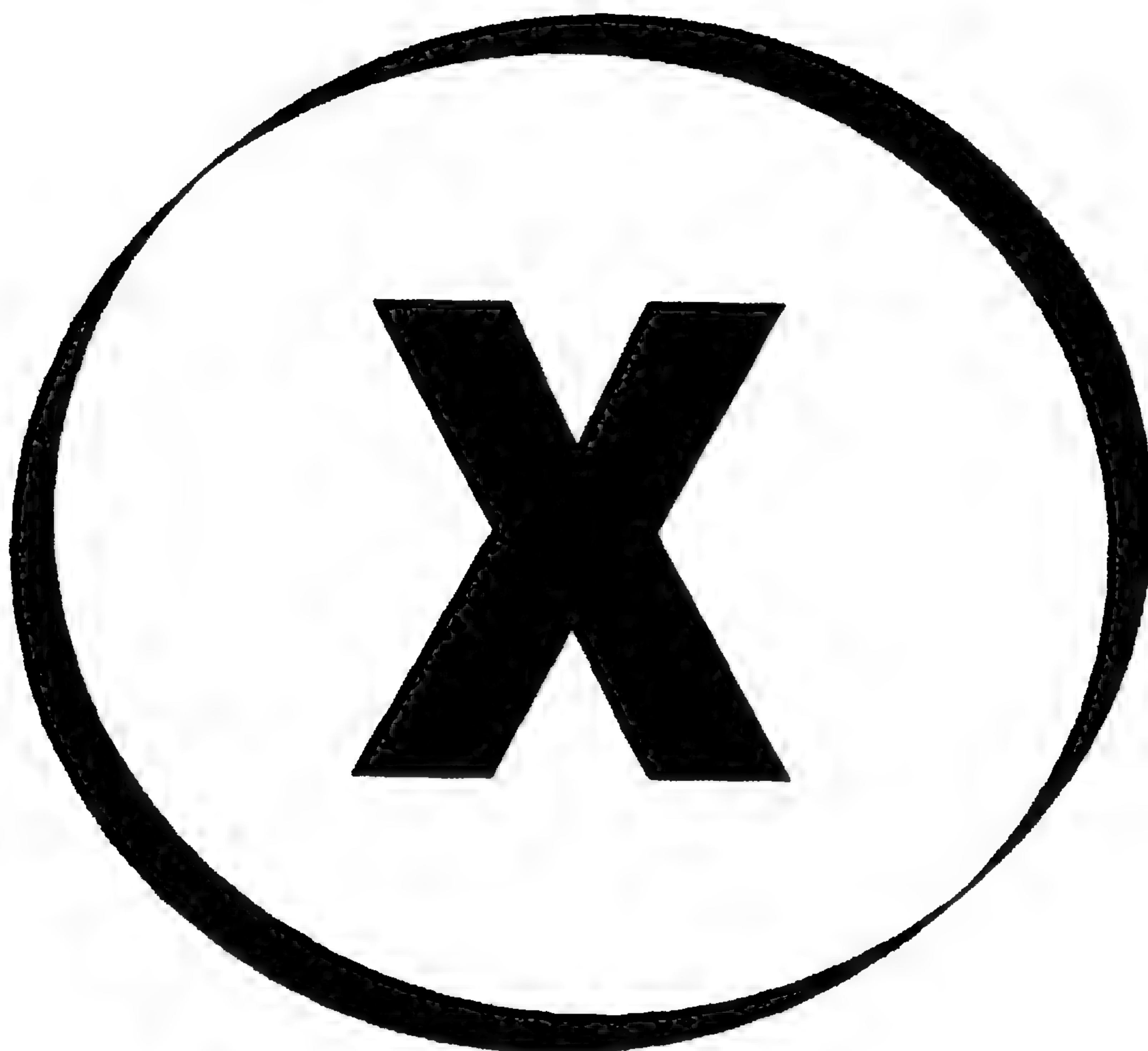
مقر هذه المنظمة مدينة "جنيف بسويسرا" وتم إحداثها في كانون ثاني يناير /1995/ بعد مناقشات تمت في "الأورجواي" منذ عام /1986/ وحتى عام /1994/ ، وتتألف عضويتها أكثر من /152/ دولة ويزداد هذا العدد . وتعمل المنظمة الدولية على مساعدة المنتجين في الدول الأعضاء ، والمصدرين ، والمستوردين على القيام بأعمالهم بين الدول بشكل سهل وسلس ، أي تسهيل التجارة العالمية . إلى جانب ذلك تقوم بحل الخلافات التجارية بين الدول ، ومراقبة سياسات التجارة الدولية ، وتقديم المساعدة الفنية في مجال التجارة العالمية للدول الأعضاء ، وقرارات هذه المنظمة لها صفة الإلزام .

79-Written Communication

الاتصال الكتابي

هو الاتصال الذي يستخدم الحاسب الآلي ، أو ناسخة ، أو قلم وورق ، بالتالي فهو يعتمد على تدوين محتوى أو مضمون الاتصال من المتصل إلى المتصل به . ويشتمل هذا الاتصال على الخطابات ، المذكرات ، التقارير فهي جميعها أمثلة عن الاتصالات المكتوبة التي تستخدم لنقل المعلومات إما إلى أدنى ، أو إلى أعلى ، أو أفقياً داخل المنظمة .





1-(X) Theory

نظرية X

وضع هذه النظرية عالم الإدارة الأمريكي " دوجلاس ماكجر يجور Douglas McGregor " صور من خلالها إنتقاده للنظرية الأمريكية الكلاسيكية في الإدارة ، وبشكل خاص في ما يتعلق بمعاملتها ونظرتها للعنصر البشري في العمل ، وعبر عنها بوجهة النظر التقليدية في الرقابة والتوجيه . وتشتمل هذه النظرية على الأفكار التالية :

- إذا لم يكن العمل شيئاً بغيضاً على النفس البشرية ، فإنه على الأقل بالنسبة لها مهمة شاقة مرهقة تُفرض على الفرد العامل الذي عليه أداؤها ، حتى يبقى على قيد الحياة ، لأنها توفر له الدخل المالي .
- الإنسان بطبعه كسول ويكره العمل وهذه الكراهية موروثه ، فهو يسعى إلى تجنبه لأنه يجب الراحة .
- بسبب كراهية العمل والكسل من قبل العامل ، ينبغي إذاً قسره وإجباره على العمل .
- يجب السيطرة على الفرد العامل ، وتهديده بالعقاب ، وإصدار الأوامر الصارمة له ، لدفعه إلى بذل الجهد الكافي لإنجاز أهداف العمل .
- الفرد العادي يحب أن ينقاد ولا يقود ، ويميل إلى تجنب المسؤولية ، فطموحاته محدودة ، وكل ما يريده المحافظة على عمله مصدر عيشه ، وهذا الأمر بالنسبة له فوق كل شيء .



Y



نظرية (Y)

1-(Y) Theory

وضع هذه النظرية عالم الإدارة الأمريكي " دوجلاس ماكجر يجور Douglas McGregor " عبر من خلالها عن وجهة نظره في مجال التعامل الصحيح مع العنصر البشري في العمل ، من أجل إحداث التكامل بين أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل فيها . وفي ما يلي أهم وأبرز أفكارها التي جاءت تناقض فروض نظرية (X) التي وضعها هو وصور فيها إنتقاده للنظرية الكلاسيكية الأمريكية في الإدارة :

- الإنسان الطبيعي خلقه الله يحب العمل والنشاط كحبه للعب والراحة .
- الإنسان الطبيعي لا يكره العمل بل يسعى إليه فهو جزء من حياته .
- إذا كان العمل مصدر الرضى ، فإن الفرد يُقدم على العمل من تلقاء نفسه ، أما إذا كان مصدر ضيق فإنه يحاول تجنبه كل ما أمكن ذلك .
- ليست الرقابة الشديدة والتهديد بالعقاب هما الوسيلة الوحيدة لتكريس وبذل جهود الفرد ، فالفرد الذي يشارك في وضع الأهداف ، فسوف يلتزم بها .
- الخوافز المادية ليست هي الأساس ، بل المعنوية أهم منها في كثير من الأحيان .
- الإنسان في ظل ظروف العمل الطبيعية الصحيحة يبحث عن المسؤولية ولا يهرب منها .
- الإنسان في ظل ظروف العمل الطبيعية الصحيحة لديه درجة جيدة من التصور والإبداع .
- إذا لم يستخدم العامل إمكاناته فاللوم لا يقع عليه ، بل على المنظمة التي لم تعرف كيف تفجر هذه الإمكانيات ، وتزرع لديه حب الإبداع والابتكار والعمل بجهد ونشاط .

2-Year-End Profit Dividend

أرباح السنة المالية القابلة للتوزيع

هي الأرباح السنوية التي تحققها المنظمة (الشركات المساهمة بشكل خاص) في نهاية السنة المالية ، والقابلة للتوزيع على المساهمين والعاملين .

3-Yellow-Dog Contract

عقد الكلب الأصفر

وثيقة يوقع عليها الموظف أو العامل عند بداية تعيينه في المنظمة ، يتعهد من خلالها عدم الانتساب أو الانضمام إلى النقابة العمالية ، وعدم الإشتراك في أي نشاط من نشاطاتها . هذا الأمر شائع في الدول الصناعية الأوروبية الغربية وبشكل خاص في الولايات المتحدة الأمريكية ، كوسيلة تستخدمها المنظمات للحد من قوة النقابات العمالية ، حيث كلما زاد عدد الأعضاء المنتسبين إليها زادت قوتها .

4-Yes- Sayers Employees

الموظفون الذين يقولون نعم دائماً

هم أحد أنماط المرؤوسين الذين يوجدون في المنظمات بشكل عام والحكومية البيروقراطية بشكل خاص ، فهذا النمط من الموظفين لا رأي ولا شخصية لهم ، فهم يوافقون رئيسهم على كل شيء ، يضحكون إذا

ضحك ، يقولون لا أو نعم إذا قال رئيسهم ذلك ، ويمشون وراءه في أي اتجاه يريد .

5-Yield of Risk

حصيلة (عائد) المجازفة

تعبير شائع إستخدامه في مجال الإستثمارات المالية وإتخاذ قرارات الإستثمار، وهو يصف العلاقة بين العائد المتوقع من الإستثمار ودرجة المجازفة أو المخاطرة المصاحبة له ، فالمعروف أن العائد المنخفض يصاحبه درجة مخاطرة قليلة ، في حين أن الإستثمار ذي العائد المرتفع تكون درجة خطورته عالية .

6-Yield Variance

إنحراف العائد

الاختلاف الحاصل بين العائد المعياري التقديري من المبيعات ، وبين العائد الفعلي المتحقق منها .

7-Youth Employment Policy

سياسة توظيف الشباب

توجه تتبعه بعض المنظمات الخاصة ، يقضي تفضيل توظيف الشباب من عمر أو سن معين ، لقناعتها أن الشباب هم أكثر حماسة وتفاؤلاً للعمل ، وقادرين على بذل الجهد أكثر من متوسطي العمر والكبار في السن . يُفضل إستخدام هذه السياسة في الأعمال التي تحتاج إلى جهد فسيولوجي كبير ، وخاصة الأعمال الصناعية على خطوط الإنتاج ، وأعمال الصيانة الفنية وما شابهها .



z



1-(Z) Theory

نظرية (Z) في الإدارة

هي تعديل وتكييف للنظرية اليابانية في الإدارة ، لتطبق خارج بيئتها ، حيث وجد مفكرو الإدارة (الأمريكيون خاصة) ، أن تطبيق هذه النظرية خارج البيئة اليابانية لا يمكن ، ذلك لأنها وليدة هذه البيئة ، حيث تتماشى مع قيمها وعاداتها وتقاليدها . ويعود سبب تسميتها بـ (Z) إلى ما يلي : صنف نظريات الإدارة ضمن نظريتين رئيسيتين هما النظرية الأمريكية ، ورُمز لها بحرف (A) التي تعبر عن نظرية (X) التي وضعها الأمريكي " دوجلاس ماكجريجور Douglas Mc Gregor صور فيها عقم نظرية (X) الأمريكية في إدارة المنظمة والتعامل مع العنصر البشري فيها . والنظرية الثانية هي النظرية اليابانية (J) التي تعبر عن نظرية (Y) التي وضعها ماكجريجور أيضاً ، ليوضح فيها الأسلوب الأفضل في إدارة العمل والعنصر البشري فيه . فإذا أردنا أن نشكل نظرية ثالثة تأخذ النظرية اليابانية (Y) لتعدل وتطبق في البيئة الأمريكية أو أية بيئة أخرى ، سينتج لدينا في هذه الحالة نظرية ثالثة هجين من نظرية (X) و (Y) وهي نظرية (Z) طبقاً للتسلسل الهجائي $Z \leftarrow Y \leftarrow X$ وفي ما يلي لمحة موجزة عن مفهوم نظرية (Z) :

- المنظمة هي خلية إجتماعية أعضاؤها متعاونون ومترابطون ومتفاعلون .
- يجب تبني إستراتيجية دمج العاملين في المنظمة تعتمد على التحفيز المادي والمعنوي والفكري .
- يجب إعادة تصميم الأعمال من جديد بما يحقق عنصر المرونة والراحة النفسية والإثارة والتحدي في العمل .
- أن تأخذ عملية صنع القرارات الطابع الجماعي .
- تبني أسلوب عمل الفريق في إنجاز الأعمال ، والنظر للمنظمة على أنها فريق عمل كبير مكون من فرق عمل .
- تبني نمط القيادة المرئية الجواله التي تكون قريبة من الرؤوسين .
- زرع الثقة بالمنظمة لدى العاملين وبين بعضهم بعضاً .
- زرع جو الألفة والمحبة داخل المنظمة .

2-Zenith of Activity

ذروة النشاط

يقصد بها قمة النشاط ، وتعبر عن فترة زمنية من ساعات العمل اليومية ، أو عدد من أيام الأسبوع ، أو عدد من أشهر السنة ، يكون العمل في المنظمة في أوجِه ، حيث تُسخر كافة الإمكانيات لهذه الفترة ، لتلبية حاجتها من العاملين ومن مستلزمات العمل ... الخ .

3-Zero-Base Budgeting

الموازنة الصفرية

يقوم مفهوم هذه الموازنة على الأسس التالية :

- تحديد النشاطات الحالية ذات الكفاية والفعالية .

- تحديد النشاطات (المشاريع) ذات الكفاية والفعالية الضعيفة والمتعثرة .
- عزل النشاطات ذات الكفاية والفعالية الضعيفة .
- توجيه موارد المشاريع الضعيفة الكفاية للمشاريع أو النشاطات ذات الفعالية العالية والأكثر إلحاحاً .

4-Zero- Base Forecasting

التنبؤ على أساس الحاضر

أسلوب يُستخدم في مجالات عمليات التنبؤ باتجاهات متغيرات بيئة المنظمة الداخلية والبيئة الخارجية ، حيث تعتمد أرقام ومؤشرات المتغيرات الحالية كنقطة إنطلاق ، أو أساساً للتنبؤ بما سيحدث في المستقبل .

5-Zero Coupon Bonds

سندات الخصم

هي إحدى أنواع السندات التي تُصدرها الشركات الخاصة ، التي لا تحمل قسائم فائدة (كوبونات) وتصدر بقيمة أقل من قيمتها الاسمية ، حيث يشكل ريعها الفرق بين القيمة المخصومة والتي دفعها فعلياً حاملي السندات عند شرائهم لها ، وقيمتها الاسمية الصادرة بها .

6-Zero Defect

إنعدام العيوب

مقياس جودة مثالي يشير إلى إنتاج دون عيوب ، أو عمل بدون أخطاء ، وهو طموح عالي المستوى للمنظمات تود الوصول إليه ، وهو أحد الشعارات التي تنادي بها إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الرضى والسعادة لدى الزبون ، الذي يشتري السلعة وهو مطمئن بأنها خالية من العيوب ، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المعيار هو خير دعاية لأية منظمة .

7-Zero Growth of the Market

إنعدام نمو السوق

حالة يصل فيها السوق إلى حد الإشباع الذي يسمونه بالإغراق ، حيث يكون العرض فيه أكبر بكثير من حجم الطلب ، وبالتالي لا أمل في نمو السوق من جديد .

8-Zero Inventory

المخزون الصفري

يشتمل هذا المصطلح على مفهومين :

- عدم وجود مخزون سلعي (سلعة منتهية الصنع) في المخازن ، ويمكن تحقيق ذلك إما عن طريق الإنتاج حسب الطلب ، أو تفعيل النشاط التسويقي بشكل كل ما ينتج يباع فوراً للسوق .
- عدم تخزين مواد من أجل التصنيع والإنتاج ، بحيث تصل المواد المشتراة للمصنع فتحول مباشرة إلى خطوط الإنتاج دون تخزين ، وهذا يتطلب تحقيق التوازن الزمني بين زمن الحاجة للمواد وزمن شرائها ووصولها للمصنع . وقد تمكن اليابانيون من تحقيق ذلك من خلال أسلوب سموه Just-in-Time في الوقت المحدد .

9-Zone Freight Rate

معدل سعر الشحن حسب المنطقة

تقوم شركات النقل عادة بتحديد عدة أسعار لنقل البضائع ، حيث يتحدد السعر حسب المنطقة التي يتم منها الشحن . ففي داخل المدينة مثلاً يكون سعر الشحن من المناطق المزدحمة ذات الكثافة المرورية ، أعلى من سعر الشحن من منطقة عكس ذلك . وأيضاً يكون سعر الشحن من منطقة جبلية وعرة أعلى من سعر الشحن من منطقة سهلية وهكذا . يتضح من ذلك أن الناقل ووسائل الشحن واحدة لكن السعر متفاوت من منطقة لأخرى .

10-Zone of Authority Acceptance

منطقة قبول السلطة

" هربرت سيمون Herbert Simon " هو صاحب مفهوم منطقة قبول السلطة ، حيث أشار إليه في نظريته صنع القرارات الإدارية . ويشير هذا المفهوم إلى أن المرؤوس يطيع الأوامر (يقبل السلطة) طالما أنها لم تتعد نقطة أو حد معين يضعه هو بنفسه ، فإذا تجاوزته الأوامر ، فهناك احتمال كبير بعدم طاعتها وعدم قبول السلطة . وأشار سيمون إلى أن منطقة القبول تتسع وتضيق حسب نوع وشدة العقوبات المقررة للخروج عن السلطة من جهة ، وشخصية الفرد وإمكاناته المعنوية والفسولوجية من جهة ثانية .

11-Zone of Authority Indifference

منطقة عدم المبالاة بالسلطة

يقصد بالمنطقة هنا الحد (أو الحدود) أو النطاق الذي ضمنه يقبل العاملون في المنظمة السلطة وتنفيذ الأوامر أي إستجابتهم للسلطة ، حيث إذا تخطت السلطة هذه المنطقة أو الحد ، سيؤدي الأمر إلى انخفاض الروح المعنوية ، وضعف الإنتماء والولاء لديهم ، وإلى حدوث أحد الإحتمالات التالية أو أكثر :

- اللامبالاة وعدم الإكتراث .
- الطاعة عن غير قناعة وإحتمال أن يكون تنفيذ السلطة غير سليم .
- تفعيل التنظيم غير الرسمي لمواجهة تخطي منطقة قبول السلطة .
- تخفيض الأداء للحد المعياري المطلوب .
- ترك المنظمة والبحث عن فرصة عمل في منظمة أخرى .
- إرتفاع معدل الغياب عن العمل .
- تخريب غير مباشر وغير مرئي لممتلكات المنظمة .
- عدم إستثمار وقت العمل الرسمي .

ونود الإشارة هنا إلى أن بعضهم يترجمون هذا المصطلح بـ : منطقة السواء أو اللامبالاة .

12-Zone Price

سعر المنطقة

هو سعر السلعة أو الخدمة الموحد الذي تباع به أو تقدم للمستهلكين في منطقة جغرافية معينة أو محددة ، حيث لا يختلف سعر البيع ضمن هذه المنطقة .

13-Zone Pricing

التسعير حسب المنطقة

يشير هذا المصطلح إلى تحديد أكثر من سعر لبيع السلعة (أو تقديم الخدمة)، حيث يقوم المنتج أو الموزع بتقسيم السوق إلى مناطق جغرافية متعددة، ويحدد سعر بيع لكل منطقة. فالمناطق الراقية التي يرتادها الأغنياء مثلاً، تعرض السلعة في محلات فاخرة فيها ديكورات جذابة ويكون السعر مرتفع عن المناطق التي يرتادها الناس المحدودو الدخل، حيث تباع السلعة في محلات تجارية عادية، ويكون سعر بيع السلعة أقل.

14-Zoning of the Market

تقسيم السوق إلى مناطق

تحديد المناطق التي سيوزع فيها المنتج أو التي ستقدم فيها الخدمة، ويستخدم هذا التقسيم من قبل المنتج أو من قبل الموزع، فيحددان المتاجر (أو مراكز الخدمة) التي ستزود بالسلعة من أجل بيعها للمستهلك.



دليل المصطلحات والمفاهيم الأساسية

في العلوم الإدارية، المالية والمصرفية، التسويق



إثراء للنشر و التوزيع

Ithraa Publishing and Distribution

أحدى شركات نمو المال

www.ithraaajo.com

+962 6 5353616

+962 6 5353696

الأردن



مكتبة الجامعة

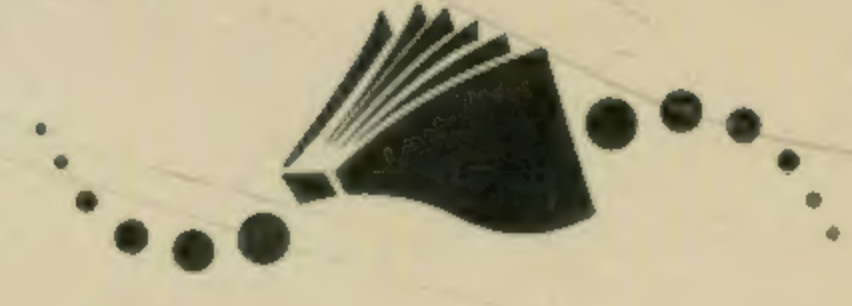
UNIVERSITY BOOK SHOP

أحدى شركات نمو المال

www.universitybookshop.ae

Tel.: +97165453491/2 الشارقة

Fax: +97165453493



المكتبة العالمية

ELMIA BOOK STORES

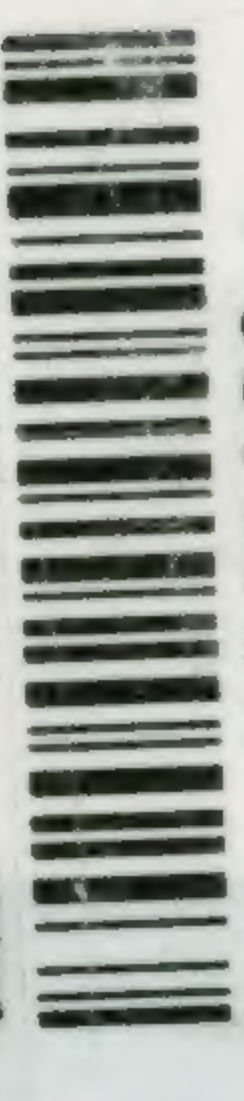
أحدى شركات نمو المال

www.alelmia.com

Tel.: +966 3 8592200 الخبر

Fax: +966 3 8475800

Bibliotheca Alexandrina



1213320



9 789957 781798